

***Relatório de  
Avaliação Anual do  
Plano de Prevenção de  
Riscos de Corrupção e  
Infrações Conexas do  
Grupo TAP***

***Abril de 2024***



# Índice

|   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | Enquadramento.....                                 | 3 |
| 2 | Metodologia.....                                   | 4 |
| 3 | Relatório de avaliação dos PPRs do Grupo TAP ..... | 4 |
| 4 | Outras iniciativas de mitigação de riscos .....    | 5 |
| 5 | Recomendações para 2024.....                       | 6 |
| 6 | Elaboração e aprovação do Relatório .....          | 6 |
| 7 | Anexos .....                                       | 7 |

# 1 Enquadramento

Nos dias 22 de março de 2023, 28 de março de 2023 e 28 de abril de 2023 foi aprovado pelos Conselhos de Administração das sociedades Transportes Aéreos Portugueses, S.A. ("TAP"), Portugalia - Companhia Portuguesa de Transportes Aéreos, S.A. ("PGA") e UCS - Cuidados Integrados de Saúde, S.A. ("UCS"), respetivamente (para efeitos deste documento, as três sociedades são designadas, em conjunto, por "Grupo TAP"), o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do Grupo TAP ("**PPR Março 2023**"), dando assim cumprimento ao Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, que criou o MENAC e instituiu o Regime Geral de Prevenção da Corrupção ("RGPC").

Ao longo do ano de 2023, o Grupo TAP procedeu a um levantamento exaustivo dos riscos de corrupção e infrações conexas das suas várias áreas de negócio e suporte, incluindo a direção de topo, utilizando uma metodologia de análise de risco recomendada pelas melhores práticas. Com base neste levantamento, foi elaborada uma nova matriz de risco, que inclui os riscos identificados, as medidas preventivas e corretivas existentes, a análise do nível de risco (através de uma escala com 3 níveis – baixo, médio e elevado) e o plano de ação para mitigação do risco residual. A nova matriz de risco exigiu a elaboração de um novo Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do Grupo TAP ("**PPR Dezembro 2023**"), mais ajustado à realidade ora revelada. O novo Plano, que veio substituir o PPR Março 2023, foi aprovado pelos Conselhos de Administração da TAP e da PGA a 19 de dezembro de 2023 e da UCS a 20 de dezembro de 2023.

Nos termos previstos no RGPC, o PPR Dezembro 2023 foi publicado nas páginas oficiais da Internet e nas Intranets das sociedades do Grupo TAP e foi comunicado ao Ministério das Finanças, ao Ministério das Infraestruturas, à Inspeção-Geral de Finanças e ao MENAC.

De acordo com o art.º 6.º, n.º 4 do RGPC, a execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas está sujeita a controlo, efetuado nos seguintes termos:

- a) Elaboração, no mês de outubro, de relatório de avaliação intercalar nas situações identificadas de risco elevado ou máximo;
- b) Elaboração, no mês de abril do ano seguinte a que respeita a execução, de relatório de avaliação anual, contendo nomeadamente a quantificação do grau de implementação das medidas preventivas e corretivas identificadas, bem como a previsão da sua plena implementação.

Em outubro de 2023, em cumprimento do disposto na norma referida na al. a) supra, o Grupo TAP elaborou o relatório de avaliação intercalar das situações identificadas no PPR Março 2023 como sendo de risco elevado ("Relatório de avaliação intercalar"), evidenciando o grau de implementação das medidas preventivas e corretivas identificadas no referido documento até à data de 15 de outubro de 2023<sup>1</sup>.

O presente relatório corresponde ao relatório anual de execução dos planos vigentes durante o ano de 2023 - o PPR Março 2023 e o PPR Dezembro 2023. Muito embora o PPR Dezembro 2023 tenha apenas sido aprovado no final do ano, assim que foi conhecida a nova matriz de risco, o Grupo TAP deu início à implementação de alguns dos planos de ação aí identificados. Desta feita, o presente relatório avalia o grau de implementação das medidas preventivas e corretivas identificadas no PPR

---

<sup>1</sup> O relatório de avaliação intercalar foi publicado nas páginas oficiais da Internet e nas Intranets das sociedades do Grupo TAP e foi comunicado ao Ministério das Finanças, ao Ministério das Infraestruturas, à Inspeção-Geral de Finanças e ao MENAC.

Março 2023, dos planos de ação identificados no PPR Dezembro 2023 e indica a previsão da sua plena implementação.

## 2 Metodologia

A avaliação dos PPRs visa aferir o grau de implementação das medidas preventivas/corretivas ou dos planos de ação neles definidos, bem como a sua eficácia.

A metodologia para a realização desta avaliação compreende a recolha e análise de informação sobre se os referidos indicadores – execução e eficácia – estão a ser cumpridos relativamente a cada um dos riscos.

A área de Legal Compliance do Grupo TAP questionou os responsáveis pelas várias áreas de negócio e suporte com riscos identificados relativamente a todas as medidas preventivas/corretivas e a todos os planos de ação indicados nas matrizes de risco sob a sua responsabilidade, sobre se estão a ser devidamente adotados. Com base na informação recolhida, foram elaboradas duas matrizes de avaliação dos PPR, em anexo ao presente Relatório:

**Anexo 1 - Matriz de avaliação do PPR Março 2023 (grau de implementação das medidas preventivas/corretivas)**

**Anexo 2 – Matriz de avaliação do PPR Dezembro 2023 (grau de implementação dos planos de ação)**

Considerando que ambos os PPRs sob análise são muito recentes, bem como as respetivas matrizes de risco, todos os esforços têm sido centrados na implementação das medidas preventivas/corretivas e dos planos de ação neles indicados. A área de Legal Compliance da TAP e as várias áreas de negócio e suporte têm estado focadas no desenvolvimento dessas medidas, nomeadamente através da elaboração de procedimentos internos e do desenvolvimento do programa de formação interno. Após a conclusão dos procedimentos internos mais relevantes e da divulgação das formações sobre as políticas e procedimentos de prevenção da corrupção e infrações conexas, as referidas equipas deverão dedicar-se também à análise da eficácia dos planos de ação previstos na matriz de risco do PPR Dezembro 2023.

## 3 Relatório de avaliação dos PPRs do Grupo TAP

A matriz de avaliação do PPR Março 2023 (Anexo 1) revela que a maioria das medidas preventivas/corretivas definidas para os riscos identificados se encontram totalmente implementadas:

|   |    |
|---|----|
| Medidas preventivas/corretivas totalmente implementadas   | 29 |
| Medidas preventivas/corretivas parcialmente implementadas | 21 |
| Medidas preventivas/corretivas a implementar em 2024      | 1  |

No que respeita concretamente aos riscos elevados, o nível de implementação das medidas preventivas/corretivas é o seguinte:

|   |   |
|---|---|
| Medidas preventivas/corretivas totalmente implementadas | 6 |
|---|---|

|   |   |
|---|---|
| Medidas preventivas/corretivas parcialmente implementadas | 6 |
| Medidas preventivas/corretivas a implementar em 2024      | 1 |

A matriz de avaliação do PPR Dezembro 2023 (Anexo 2) revela que a maioria dos planos de ação definidos para os riscos identificados se encontram parcialmente implementados:

|   |    |
|---|----|
| Planos de ação totalmente implementados   | 4  |
| Planos de ação parcialmente implementados | 23 |
| Planos de ação a implementar em 2024      | 7  |

No que respeita concretamente aos riscos elevados, o nível de implementação dos planos de ação é o seguinte:

|   |   |
|---|---|
| Planos de ação totalmente implementados   | 0 |
| Planos de ação parcialmente implementados | 2 |
| Planos de ação a implementar em 2024      | 2 |

Prevê-se que todas as medidas preventivas/corretivas definidas no PPR Março 2023 e os planos de ação definidos no PPR Dezembro 2023 sejam totalmente implementados até dezembro de 2024.

## 4 Outras iniciativas de mitigação de riscos

Além das medidas de mitigação dos riscos de corrupção e infrações conexas definidas nos PPRs, têm sido implementadas outras medidas, no âmbito do Programa de Ética e Compliance do Grupo TAP, com o objetivo de robustecer a cultura ética do Grupo e prevenir riscos de infrações.

De seguida, são indicadas algumas das medidas implementadas em 2023:

- Nomeação do Responsável pelo Cumprimento Normativo;
- Início de processo de recrutamento para a contratação de um novo elemento para a equipa de Legal Compliance;
- Aprovação e divulgação do novo Código de Ética e Conduta do Grupo TAP, já disponível em:  
TAP: <https://www.tapairportugal.com/pt/sobre->;  
Portugália: <https://www.portugalia-airlines.pt/Pages/AboutUs.aspx#certificacoes> e  
UCS: [UCS\\_Codigo\\_Conduta\\_Etica\\_Grupo\\_TAP](#)
- Passagem da gestão do Canal de Conduta Ética para a equipa de Legal Compliance;
- Tradução para Inglês do Código de Ética e Conduta, da Política Anticorrupção e da Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.
- Formação em Direito da Concorrência da União Europeia.

## 5 Recomendações para 2024

Tendo em consideração a avaliação da implementação e efetividade das medidas mitigadoras propostas nos PPRs, são apresentadas as seguintes recomendações:

- Divulgação do presente Relatório nas páginas oficiais da Internet e na Intranet das sociedades do Grupo TAP, em cumprimento do disposto no art.º 6.º, n.º 6 do RGPC;
- Comunicação do presente Relatório ao Ministério das Finanças, ao Ministério das Infraestruturas, à Inspeção-Geral de Finanças e ao MENAC, em cumprimento do disposto no art.º 6.º, n.º 7 do RGPC;
- Comunicação do presente Relatório aos trabalhadores e, em concreto, aos responsáveis pelas áreas de negócio e suporte com riscos identificados na matriz de risco do PPR Dezembro 2023;
- Implementação dos planos de ação propostos na matriz de risco do PPR Dezembro 2023 dentro dos prazos definidos;
- Análise da eficácia do PPR Dezembro 2023;
- Elaboração de um plano de formação de Legal Compliance para 2024, que inclua, entre outros temas, uma formação especializada para a equipa de Legal Compliance do Grupo TAP e uma formação de direito da Concorrência da União Europeia para a área de Vendas e Distribuição;
- Manter uma gestão efetiva do Canal de Conduta Ética do Grupo TAP;
- Elaboração de um plano de comunicação de Legal Compliance para 2024;
- Elaboração de e-learning sobre o novo Código de Ética e Conduta do Grupo TAP;
- Elaboração da política de Concorrência;
- Elaboração da política de partes relacionadas;
- Elaboração da política para a prevenção e combate ao assédio no local de trabalho;
- Desenvolvimento de uma plataforma interna de gestão da declaração de conflito de interesses;
- Revisão do atual Código de Conduta do Fornecedor;
- Revisão da Política de Oferta e Aceitação de Cortesias;
- Revisão da Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses;
- Tradução para Inglês da Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses;
- Tradução para Inglês dos e-learning sobre a Política Anticorrupção, a Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses, a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias e a Política do Canal de Conduta Ética.

## 6 Elaboração e aprovação do Relatório




O presente Relatório foi elaborado pelo Responsável pelo Cumprimento Normativo do Grupo TAP e aprovado pelos Conselhos de Administração da PGA, em 24/04/2024, e da TAP e UCS, em 29/04/2024.



## **7 Anexos**

## Anexo 1






### Matriz de avaliação do PPR Março 2023 (grau de implementação das medidas preventivas/corretivas)

Legenda:


-  Totalmente implementado
-  Parcialmente implementado
-  A implementar em 2024

| Atividade   | Fatores de Risco / Tipos de Risco  | Grau de probabilidade de ocorrência do risco | Medidas Preventivas / Corretivas   | Estado de Implementação   | Observações   |
|---|--|--|--|---|---|
| <b>Manutenção e Engenharia</b>                                  |  |  |  |   |   |
| Vendas ME:<br>Vendas diretas de serviços a terceiros            | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inexistência de procedimentos de KYC (Know your customer) / due diligence aos clientes;</li> <li>➤ Inexistência de regulamento/procedimento escrito sobre as vendas;</li> <li>➤ Contratação sem a presença física do cliente;</li> <li>➤ Contratação com clientes estrangeiros (comércio internacional).</li> <li>➤ Branqueamento.</li> </ul> | Baixo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementação de procedimentos de KYC, a fim de conhecer, designadamente, a atividade, a estrutura acionista, o beneficiário efetivo do cliente ou da transação em causa.</li> </ul>                    |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi renovada a licença de uma ferramenta de due diligence que permite realizar a análise reputacional de terceiros.</li> <li>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Vendas ME, Corporate Risk, Auditoria Interna, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos Clientes (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</li> </ul>   |
| Vendas ME:<br>Vendas de serviços a terceiros através de agentes | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Intermediação da venda ao cliente final por terceiros (agentes).</li> <li>➤ Branqueamento;</li> <li>➤ Corrupção</li> </ul>  | Moderado                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementação de procedimentos mais rigorosos de due diligence aos agentes (em matéria de corrupção e infrações conexas);</li> <li>➤ Divulgação da Política Anticorrupção junto dos agentes.</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» O procedimento com as diretrizes para a escolha e condições negociais para a contratação de comissionistas será elaborado no primeiro semestre de 2024.</li> <li>» Foi renovada a licença de uma ferramenta de due diligence que permite realizar a análise reputacional de terceiros</li> <li>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Vendas ME, Corporate Risk, Auditoria Interna, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos Clientes (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</li> <li>» Os contratos celebrados com agentes incluem a Política Anticorrupção do Grupo TAP.</li> </ul> |
| Vendas ME:<br>Oferta de cortesias                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de oferta de presentes a clientes.</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Recebimento indevido de vantagem.</li> </ul>  | Moderado                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul>   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi elaborada e divulgada a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Foi elaborado um e-learning sobre a Política de Oferta e</li> </ul>  |










|  |  |          |  |   |  |
|--|--|----------|--|---|--|
|  |  |          |  |     | Aceitação de Cortesias, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.   |
| Logística ME: Venda de material [Planeamento de materiais]           | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inexistência de procedimentos de KYC (Know your customer) / due diligence aos clientes.</li> <li>➤ Branqueamento;</li> <li>➤ Corrupção.</li> </ul>  | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementação de procedimentos de KYC (ainda que simplificados, em função do valor do pagamento);</li> <li>➤ Divulgação das regras sobre o limite de pagamento em numerário.</li> </ul> |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi divulgada uma informação interna sobre a proibição de pagamentos em numerário.</li> <li>» Foi renovada a licença de uma ferramenta de due diligence que permite realizar a análise reputacional de terceiros.</li> <li>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, ME, Corporate Risk, Auditoria Interna, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos Clientes (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</li> </ul> |
| Quality & Safety: Serviços de calibração [Laboratório]               | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de pagamento em numerário;</li> <li>➤ Relacionamento com entidades públicas (clientes);</li> <li>➤ Relação direta com os meios de pagamento dos clientes.</li> <li>➤ Branqueamento;</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Recebimento indevido de vantagem;</li> <li>➤ Peculato;</li> <li>➤ Abuso de poder.</li> </ul> | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementação de procedimentos de KYC (ainda que simplificados, em função do valor do pagamento);</li> <li>➤ Divulgação das regras sobre o limite de pagamento em numerário.</li> </ul> |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi divulgada uma informação interna sobre a proibição de pagamentos em numerário.</li> <li>» Foi renovada a licença de uma ferramenta de due diligence que permite realizar a análise reputacional de terceiros</li> <li>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Corporate Risk, Auditoria Interna, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos Clientes (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</li> </ul>      |
| Quality & Safety: Recebimento de cortesias                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de recebimento de presentes por parte de alguns clientes</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Recebimento indevido de vantagem.</li> </ul>  | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Aceitação e Oferta de Cortesias.</li> </ul>   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi elaborada e divulgada a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Foi elaborado um e-learning sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</li> </ul>  |
| Quality & Safety Auditorias a entidades externas [Auditoria Interna] | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Favorecimento de determinada entidade externa quando a mesma não cumpra os requisitos avaliados na auditoria.</li> <li>➤ Corrupção.</li> </ul>  | Baixo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política Anticorrupção.</li> </ul>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi elaborada e divulgada a Política Anticorrupção.</li> <li>» Foi elaborado um e-learning sobre a Política Anticorrupção, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</li> </ul>  |
| <b>Pessoas &amp; Cultura</b>   |  |          |  |   |  |
| Recrutamento   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inexistência de declaração de conflito de interesses no processo de recrutamento</li> </ul>   | Elevado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Controlo dos processos de recrutamento;</li> <li>➤ Dependência de/aprovação por vários níveis decisórios;</li> </ul>  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi publicada a Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</li> <li>» Foi elaborado um e-learning sobre Conflito de Interesses, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP para reforçar o conteúdo descrito na Política de</li> </ul>  |

|   |  |          |  |   |  |
|---|--|----------|--|---|--|
|   |  |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Confidencialidade do processo de recrutamento</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de prevenção e gestão de conflito de interesses;</li> <li>➤ Obrigatoriedade de preenchimento da declaração de conflito de interesses</li> </ul> |     | <p>Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</p> <p>» Durante o primeiro semestre de 2024, será implementada uma nova ferramenta para a gestão de declarações de conflito de interesses, que será gerida pelo departamento de Legal Compliance, e que será obrigatoriamente utilizada no processo de recrutamento.</p> <p>» Durante o ano de 2024, serão identificadas as áreas com maior exposição ao risco de divulgação de informação confidencial e será solicitado aos respetivos colaboradores que procedam à assinatura da declaração de confidencialidade.</p> |
| Entrega das Políticas de compliance aos novos colaboradores                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Insuficiência dos documentos entregues aquando da entrada de novos colaboradores.</li> </ul>  | Elevado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrega e comunicação detalhada das Políticas de compliance aos novos colaboradores, incluindo declaração de conflito de interesses.</li> </ul>   |    | <p>» No primeiro semestre de 2024, será criada uma página específica na Intranet com toda a documentação de Legal Compliance, incluindo as Políticas internas.</p> <p>» Esta página será incluída no “Guia de Acolhimento” dos novos colaboradores.</p>  |
| Formação sobre as Políticas de compliance aos colaboradores                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inexistência de formação sobre as políticas de compliance.</li> </ul>   | Elevado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formação sobre as Políticas de compliance a Administradores e Colaboradores</li> </ul>  |    | <p>» Foram elaboradas 4 formações e-learning sobre as Políticas de Legal Compliance (Política Anticorrupção; Política de Oferta e Aceitação de Cortesias, Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses e Política de Gestão do Canal de Conduta Ética).</p>  |
| Processamento salarial  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pagamentos indevidos.</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Recebimento indevido de vantagem;</li> <li>➤ Abuso de poder.</li> </ul>  | Baixo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manutenção dos reports, validações internas e alertas definidos.</li> </ul>   |    | <p>» Mantêm-se os reports, validações internas e alertas definidos.</p>  |
| <b>Transformation Office e Sustentabilidade</b>   |  |          |  |   |  |
| Contacto com fornecedores na atividade de apoio às várias áreas de negócio (projetos novos, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de influenciar a escolha de determinado fornecedor (favorecimento ou desfavorecimento).</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Participação económica em negócio;</li> <li>➤ Tráfico de influência;</li> <li>➤ Abuso de poder.</li> </ul> | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Prevenção e Gestão do Conflito de Interesses;</li> <li>➤ Obrigatoriedade de preenchimento da declaração em caso de conflito de interesses.</li> </ul>   |  | <p>» Foi publicada a Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</p> <p>» Foi elaborado um e-learning sobre Conflito de Interesses, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP para reforçar o conteúdo descrito na Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</p> <p>» Durante o primeiro semestre de 2024, será implementada uma nova ferramenta para a gestão de declarações de conflito de interesses, que será gerida pelo departamento de Legal Compliance.</p>  |
| <b>Strategy, Network Office</b>   |  |          |  |   |  |
| Gestão de slots   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cedência de slots.</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Tráfico de influência;</li> <li>➤ Abuso de poder.</li> </ul>  | Baixo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manutenção de procedimentos rigorosos para que seja facilmente detectável qualquer irregularidade (nomeadamente a cedência de slots por parte de</li> </ul>   |  | <p>» Mantêm-se os procedimentos rigorosos para que seja facilmente detectável qualquer irregularidade, nomeadamente a cedência ilegítima de slots.</p>   |





|   |  |          |   |   |  |
|---|--|----------|---|---|--|
|   |  |          | Colaborador);<br>» Implementação de procedimento escrito sobre esta matéria.  |   |  |
| <b>Finanças Corporativas</b>  |  |          |   |   |  |
| Execução de reembolsos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Fraudes internas – reembolsos indevidos;</li> <li>» Dificuldade de controlo através de mecanismos.</li> <li>» Corrupção;</li> <li>» Abuso de poder.</li> </ul>  | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Divulgação e formação sobre a Política Anticorrupção.</li> </ul>   |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi elaborada e divulgada a Política Anticorrupção.</li> <li>» Foi elaborado um e-learning sobre a Política Anticorrupção, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</li> </ul>  |
| Recebimento de cortesias  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Possibilidade de recebimento de presentes.</li> <li>» Corrupção;</li> <li>» Recebimento indevido de vantagem.</li> </ul>  | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Divulgação e formação sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul>  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi elaborada e divulgada a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Foi elaborado um e-learning sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</li> </ul>  |
| <b>Contabilidade</b>  |  |          |   |   |  |
| Verificação das faturas a pagar aos fornecedores antes do envio para a tesouraria | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Possibilidade de alterar a prioridade de pagamento das faturas aos fornecedores.</li> <li>» Corrupção;</li> <li>» Abuso de poder;</li> <li>» Tráfico de influência</li> </ul>   | Baixo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Manutenção do procedimento automático e rigoroso (ex. PO, comprovativo do titular da conta, matriz de aprovação, em função dos montantes, data do vencimento das faturas, etc.).</li> </ul>  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Mantém-se o procedimento automático e rigoroso (ex. PO, comprovativo do titular da conta, matriz de aprovação, etc.).</li> </ul>  |
| Recebimento e oferta de cortesias   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Desconhecimento do valor limite a partir do qual não se pode receber ou oferecer.</li> </ul>  | Elevado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Divulgação e formação sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul>  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi elaborada e divulgada a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Foi elaborado um e-learning sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</li> </ul>  |
| <b>Procurement</b>  |  |          |   |   |  |
| Seleção e contratação de fornecedores   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Inexistência de procedimentos rigorosos de due diligence dos fornecedores;</li> <li>» Inexistência de registos da consulta de plataformas de DD de fornecedores</li> <li>» Diminuta rotatividade dos colaboradores;</li> <li>» Falta da obrigatoriedade de declaração de conflito de interesses;</li> </ul> | Elevado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Implementação de modelo de avaliação de fornecedores mais rigoroso, incluindo o respetivo registo;</li> <li>» Conservação dos registos de consultas realizadas no âmbito da due diligence de fornecedores;</li> <li>» Implementação de declaração de conflito de interesses;</li> <li>» Verificação</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Procurement, Corporate Risk, Auditoria Interna, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos fornecedores (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</li> <li>» Foi publicada a Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</li> <li>» Foi elaborado um e-learning sobre Conflito de Interesses, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo</li> </ul> |

|   |  |          |  |   |  |
|---|--|----------|--|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de influenciar a escolha de determinado fornecedor</li> </ul>   |          | <p>sistemática da inexistência de incompatibilidades, cumulação de funções e conflito de interesses;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maior rotatividade dos colaboradores.</li> </ul>   |   | <p>TAP para reforçar o conteúdo descrito na Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Durante o primeiro semestre de 2024, será implementada uma nova ferramenta para a gestão de declarações de conflito de interesses, que será gerida pelo departamento de Legal Compliance.</li> </ul>  |
| Seleção e contratação de entidades públicas | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inexistência de procedimento específico para a contratação de fornecedores que sejam entidades públicas.</li> </ul>   | Elevado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ As medidas acima referidas.</li> </ul>  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Procurement, Corporate Risk, Auditoria Interna, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos fornecedores (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</li> <li>» Foi publicada a Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</li> <li>» Foi elaborado um e-learning sobre Conflito de Interesses, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP para reforçar o conteúdo descrito na Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</li> <li>» Durante o primeiro semestre de 2024, será implementada uma nova ferramenta para a gestão de declarações de conflito de interesses, que será gerida pelo departamento de Legal Compliance.</li> </ul> |
| <b>Frota</b>                                |  |          |  |   |  |
| Seleção e contratação de fornecedores       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta da obrigatoriedade da declaração de existência de conflitos de interesses;</li> <li>➤ Possibilidade de influenciar a escolha de determinado fornecedor (favorecimento ou desfavorecimento);</li> <li>➤ Aquisição de bens de valor muito elevado</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Participação económica em negócio;</li> <li>➤ Tráfico de influência;</li> <li>➤ Abuso de poder.</li> </ul> | Baixo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manutenção dos procedimentos rigorosos de contratação (RFP validado pela área Legal, manutenção e engenharia, se necessário; apresentação de todas as propostas; aprovação pela Comissão Executiva, etc.);</li> <li>➤ Implementação de declaração de conflito de interesses;</li> <li>➤ Verificação sistemática da inexistência de incompatibilidades, cumulação de funções e conflitos de interesses.</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Mantêm-se os procedimentos rigorosos de contratação (RFP validado pela área Legal, manutenção e engenharia, se necessário)</li> <li>» Foi publicada a Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</li> <li>» Foi elaborado um e-learning sobre Conflito de Interesses, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP para reforçar o conteúdo descrito na Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</li> <li>» Durante o primeiro semestre de 2024, será implementada uma nova ferramenta para a gestão de declarações de conflito de interesses, que será gerida pelo departamento de Legal Compliance.</li> </ul>   |
| Venda de aviões                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inexistência de procedimentos de KYC (Know your customer) / due diligence aos clientes;</li> </ul>  | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementação de procedimentos de KYC mais detalhados a fim de conhecer, designadamente,</li> </ul>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi renovada a licença de uma ferramenta de due diligence que permite realizar a análise reputacional de terceiros.</li> </ul>  |


|  |  |          |  |   |   |
|--|--|----------|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contratação sem a presença física do cliente;</li> <li>➤ Contratação com clientes estrangeiros (comércio internacional).</li> <li>➤ Branqueamento.</li> </ul>   |          | beneficiário efetivo do cliente ou da transação.   |   | <p>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Corporate Risk, Auditoria Interna, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos Clientes (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</p>  |
| <b>Serviços Aeroporto</b>  |  |          |  |   |   |
| Assistência ao passageiro durante a sua permanência no aeroporto | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilização de terceiros para a prestação dos serviços de assistência ao passageiro (prestadores de serviços, incluindo a Groundforce);</li> <li>➤ Não inclusão de cláusulas anticorrupção nos contratos celebrados com os prestadores de serviços.</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Recebimento indevido de vantagem;</li> <li>➤ Abuso de poder.</li> </ul> | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementação de procedimentos de due diligence dos prestadores de serviços;</li> <li>➤ Inclusão de cláusulas anticorrupção nos contratos a celebrar com os prestadores de serviços;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre as Políticas Anticorrupção e de Oferta e Aceitação de Cortesias (incluindo junto dos prestadores de serviços).</li> </ul> |    | <p>» Foi renovada a licença de uma ferramenta de due diligence que permite realizar a análise reputacional de terceiros.</p> <p>» Forma incluídas cláusulas anticorrupção em todos os contratos.</p> <p>» Foi elaborada e divulgada a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</p> <p>» Foi elaborado um e-learning sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</p> <p>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Procurement, Corporate Risk, Auditoria Interna, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos fornecedores (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</p> |
| Operações nos balcões  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Operações ad hoc (excesso de bagagem, etc.).</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Recebimento indevido de vantagem;</li> <li>➤ Peculato;</li> <li>➤ Branqueamento.</li> </ul>   | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação (incluindo, por exemplo, afixação nos ATO) das regras sobre o limite de pagamento em numerário;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre as Políticas Anticorrupção e de Oferta e Aceitação de Cortesias (incluindo junto dos prestadores de serviços).</li> </ul>   |  | <p>» Foi divulgada uma informação interna sobre a proibição de pagamentos em numerário.</p> <p>» Foi aprovada a Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, que inclui regras sobre a proibição de pagamentos em numerário.</p> <p>» Foram elaboradas e divulgadas a Política Anticorrupção e a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias e incluídas em todas as minutas contratuais.</p>   |
| Venda ou troca de bilhetes nos ATO                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de pagamento em numerário;</li> <li>➤ Utilização de terceiros para a prestação dos serviços em determinados ATO.</li> </ul>   | Elevado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação das regras sobre o limite de pagamento em numerário;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre as Políticas Anticorrupção e de Oferta e Aceitação de Cortesias</li> </ul>   |  | <p>» Foi divulgada uma informação interna sobre a proibição de pagamentos em numerário.</p> <p>» Foi aprovada a Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, que inclui regras sobre a proibição de pagamentos em numerário.</p> <p>» Foram publicadas e divulgadas a Política Anticorrupção e a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</p>   |





|  |  |         |  |   |  |
|--|--|---------|--|---|--|
|  |  |         | (incluindo junto dos prestadores de serviços).   |   | » Foram elaboradas formações e-learning sobre a Política Anticorrupção e de Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.   |
| Mercado Brasil – operações no aeroporto (pagamentos de bilhetes; upgrades; excesso de bagagem, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prestação de serviços nos balcões</li> </ul>  | Elevado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política Anticorrupção;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias (incluindo junto dos prestadores de serviços).</li> </ul>  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foram publicadas e divulgadas a Política Anticorrupção e a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Foram elaboradas formações e-learning sobre a Política Anticorrupção e de Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul>  |
| Mercado África – operações no aeroporto (pagamentos de bilhetes; upgrades; excesso de bagagem, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elevado número de pagamentos em numerário nos ATO;</li> <li>➤ Possibilidade de pagamento em numerário de montantes elevados;</li> <li>➤ Inexistência de fixação do valor limite a partir do qual não se pode pagar em numerário;</li> <li>➤ Inexistência de procedimento que permita detetar desvio de dinheiro.</li> </ul> | Elevado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação das regras sobre o limite de pagamento em numerário;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre as Políticas Anticorrupção e de Oferta e Aceitação de Cortesias (incluindo junto dos prestadores de serviços).</li> </ul>  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi divulgada uma informação interna sobre a proibição de pagamentos em numerário.</li> <li>» Foi aprovada a Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, que inclui regras sobre a proibição de pagamentos em numerário.</li> <li>» Foram publicadas e divulgadas a Política Anticorrupção e a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Foram elaboradas formações e-learning sobre a Política Anticorrupção e de Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul> |
| Mercado África   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Situações de “pequeno suborno” a propósito da falta de documentação dos passageiros</li> </ul>  | Elevado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre as Políticas Anticorrupção e de Oferta e Aceitação de Cortesias (incluindo junto dos prestadores de serviços);</li> <li>➤ Manutenção dos procedimentos de controlo de documentação com o SEF ou com empresas especializadas contratadas.</li> </ul> |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foram publicadas e divulgadas a Política Anticorrupção e a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Foram elaboradas formações e-learning sobre a Política Anticorrupção e de Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Mantêm-se os procedimentos de controlo de documentação com o SEF e com empresas especializadas contratadas.</li> </ul>   |
| <b>PGA</b>   |  |         |  |   |  |
| Recrutamento   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Discricionarieidade relativamente ao processo de recrutamento;</li> <li>➤ Inexistência de declaração conflito de interesses no processo de recrutamento.</li> <li>➤ Favorecimento ou desfavorecimento indevido de</li> </ul>  | Elevado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Controlo dos processos de recrutamento;</li> <li>➤ Dependência de/aprovação por vários níveis decisórios;</li> <li>➤ Confidencialidade do processo de recrutamento</li> </ul>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi publicada a Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</li> <li>» Foi elaborado um e-learning sobre Conflito de Interesses, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP para reforçar o conteúdo descrito na Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</li> <li>» Durante o primeiro semestre de 2024, será implementada uma nova ferramenta para a gestão de declarações de</li> </ul>  |






|                                  |   |          |  |                                     |  |
|----------------------------------|---|----------|--|-------------------------------------|--|
|                                  | candidato.  |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses;</li> <li>➤ Obrigatoriedade de preenchimento da declaração de conflito de interesses.</li> </ul>   |                                     | <p>conflito de interesses, que será gerida pelo departamento de Legal Compliance.</p> <p>» Será incluída a Declaração de Conflito de Interesses no Processo de Recrutamento no primeiro trimestre de 2024.</p> <p>» Durante o ano de 2024, serão identificadas as áreas com maior exposição ao risco de divulgação de informação confidencial e será solicitado aos respetivos colaboradores que procedam à assinatura da declaração de confidencialidade.</p>   |
| Oferta de cortesias              | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de oferta de presentes a stakeholders (ex. Presidente ANA, Presidente ANAC, Presidente Groundforce, etc.), no valor de €35/€4015.</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Recebimento indevido de vantagem.</li> </ul>  | Baixo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul>   | <input checked="" type="checkbox"/> | <p>» Foi elaborada e divulgada a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</p> <p>» Foi elaborado um e-learning sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</p>   |
| Recebimento de cortesias         | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de recebimento de presentes dos mesmos stakeholders, na mesma ordem de valores, antes de 2020.</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Recebimento indevido de vantagem.</li> </ul>   | Baixo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul>   | <input checked="" type="checkbox"/> | <p>» Foi elaborada e divulgada a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</p> <p>» Foi elaborado um e-learning sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</p>   |
| <b>Gestão da Receita</b>         |   |          |  |                                     |  |
| Pricing                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definição dos preços a praticar (em cada rota) alterações de preços (o diretor só intervém no caso de promoções significativas);</li> <li>➤ Possibilidade de partilha de informação confidencial com a concorrência sobre os preços a fixar, as promoções nas rotas, etc..</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Abuso de poder;</li> <li>➤ Participação económica em negócio.</li> </ul> | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementação de um procedimento rigoroso de aprovação de alterações dos preços;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política Anticorrupção;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</li> </ul> | <input checked="" type="checkbox"/> | <p>» Os preços são definidos com base em informações prestadas por um sistema, que adota critérios objetivos, com base na evolução das reservas, o país, a concorrência e a demanda dos passageiros. A intervenção humana é restrita para casos pontuais, mas nunca direcionadas a um terceiro em particular e sim a um mercado em geral.</p> <p>» Foram publicadas e divulgadas a Política Anticorrupção, a Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses e a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</p> <p>» Foram elaboradas formações e-learning sobre a Política Anticorrupção, a Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses e de Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</p> |
| <b>Vendas &amp; Distribuição</b> |   |          |  |                                     |  |
| Vendas indiretas, através de     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inexistência de due</li> </ul>   | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementação de</li> </ul>   |                                     | <p>» Foi renovada a licença de uma ferramenta de due</p>   |





|                                     |   |          |   |   |  |
|-------------------------------------|---|----------|---|---|--|
| agências de viagens                 | <p>diligence às agências de viagens;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inexistência de limite de montante das viagens oferecidas às agências de viagens;</li> <li>➤ Inexistência de regras sobre as circunstâncias em que tais viagens podem ser oferecidas.</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Abuso de poder;</li> <li>➤ Tráfico de influência.</li> </ul> |          | <p>processo de due diligence às agências de viagem;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política Anticorrupção;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul> |    | <p>diligence que permite realizar a análise reputacional de terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Corporate Risk, Auditoria Interna, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos nossos parceiros de negócio (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</li> <li>» Foram publicadas e divulgadas a Política Anticorrupção e a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Foram elaboradas formações e-learning sobre a Política Anticorrupção, e a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul> |
| Contratos com clientes corporativos | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inexistência de due diligence aos clientes corporativos.</li> <li>➤ Branqueamento.</li> </ul>  | Baixo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementação de procedimentos mais rigorosos de KYC.</li> </ul>   |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi renovada a licença de uma ferramenta de due diligence que permite realizar a análise reputacional de terceiros.</li> <li>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance,, Corporate Risk, Auditoria Interna, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos Clientes (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</li> </ul>  |
| Pagamentos em numerário             | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de pagamentos em numerário.</li> <li>➤ Branqueamento;</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Tráfico de influência;</li> <li>➤ Peculato.</li> </ul>  | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação das regras sobre o limite de pagamento em numerário.</li> </ul>   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi divulgada uma informação interna sobre a proibição de pagamentos em numerário.</li> <li>» Foi aprovada a Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, que inclui regras sobre a proibição de pagamentos em numerário.</li> </ul>  |
| Vendas com recurso ao BSP link      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilização do BSP Link.</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Abuso de poder.</li> </ul>  | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política Anticorrupção;</li> <li>➤ Manutenção da rastreabilidade do sistema, que permite monitorizar estas vendas.</li> </ul>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi elaborada e divulgada a Política Anticorrupção.</li> <li>» Foi elaborado um e-learning sobre a Política Anticorrupção, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</li> <li>» Mantém-se a rastreabilidade do sistema, que permite monitorizar estas vendas.</li> </ul>   |
| Mercado África - Vendas             | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Interação com autoridades públicas africanas;</li> <li>➤ Pedidos de favores: bilhetes grátis; upgrades; troca de</li> </ul>  | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política Anticorrupção;</li> <li>➤ Divulgação e</li> </ul>   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foram publicadas e divulgadas a Política Anticorrupção e a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Foram elaboradas formações e-learning sobre a Política Anticorrupção e de Política de Oferta e Aceitação de</li> </ul>   |




|   |   |         |  |   |   |
|---|---|---------|--|---|---|
|   | <p>viagens sem multa, etc.;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ausência de política ou procedimento de atuação, para saber se e como se deve recusar;</li> <li>➤ Autonomia quanto aos pagamentos realizados, desde que estejam dentro do orçamento da área;</li> <li>➤ Ausência de linha de reporte nesses casos (o diretor do mercado de África decide em última linha).</li> <li>➤ Possibilidade de pagamento em numerário nos CTO (City Ticket Office); Utilização de prestadores de serviços (GSA)18 nos CTO de Marrocos, Tunísia, Guiné-Conacri, Gâmbia e África do Sul.</li> <li>➤ Compra de elevado número de bilhetes e posterior troca das datas, etc. (ex. Senegal).</li> <li>➤ Recebimento indevido de vantagem;</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Abuso de poder;</li> <li>➤ Tráfico de influência.</li> </ul> |         | <p>formação sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Criação e respeito efectivo pela linha de reporte, sempre que haja uma proposta de tratamento de favor.</li> <li>➤ Divulgação (afixação) do limite do montante de pagamento em numerário.</li> </ul> |    | <p>Cortesias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi divulgada uma informação interna sobre a proibição de pagamentos em numerário.</li> <li>» Foi aprovada a Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, que inclui regras sobre a proibição de pagamentos em numerário.</li> </ul>   |
| Mercado Brasil - Vendas                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Interação com autoridades públicas brasileiras;</li> <li>➤ Pedidos de favores: bilhetes grátis; upgrades; troca de viagens sem multa, etc.;</li> <li>➤ Ausência de política ou procedimento de atuação para saber se e como se deve recusar;</li> <li>➤ Autonomia quanto aos pagamentos realizados, desde que estejam dentro do orçamento da área;</li> <li>➤ Ausência de linha de reporte nesses casos.</li> </ul>  | Elevado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política Anticorrupção;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias;</li> <li>➤ Criação e respeito efectivo pela linha de reporte, sempre que haja uma proposta de tratamento de favor.</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foram publicadas e divulgadas a Política Anticorrupção e a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Foram elaboradas formações e-learning sobre a Política Anticorrupção e de Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Está em curso a elaboração de um procedimento interno para a regulação da concessão de bilhetes gratuitos, upgrades e ancillaries.</li> </ul> |
| Mercado Brasil - Aquisição de bens e serviços | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de favorecimento de determinado</li> </ul>   | Elevado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política</li> </ul>   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi publicada e divulgada a Política Anticorrupção.</li> <li>» Foi elaborada a formação de e-learning sobre a Política</li> </ul>  |

|  |   |          |  |   |   |
|--|---|----------|--|---|---|
|  | <p>fornecedor;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Intervenção do procurement apenas para aquisições de valores mais elevados – discricionariedade da área em contratações como: arrendamento de escritórios, contratos de telecomunicações; etc;</li> <li>➤ Ausência de política de contratação.</li> </ul>   |          | <p>Anticorrupção;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementação de política de contratação;</li> <li>➤ Divulgação dos procedimentos de compras estabelecidos nos processos do procurement.</li> </ul>   |     | <p>Anticorrupção.</p> <p>» Até ao final do ano de 2024, será analisada a necessidade de intervenção do Procurement em processos de compra de menor valor.</p>   |
| <b>Customer Engagement &amp; Marketing</b>   |   |          |  |   |   |
| Parcerias com influencers  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimento tramitado exclusivamente pela área de marketing &amp; branding, sem passar por processo de procurement;</li> <li>➤ Desconhecimento das relações familiares do influencer.</li> </ul>  | Elevado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementação de procedimento standard escrito sobre a contratação de influencers, incluindo due diligence sobre as respetivas relações familiares;</li> <li>➤ Passagem do processo pelo procurement</li> </ul>   |    | <p>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Procurement, Corporate Risk, Auditoria Interna, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos fornecedores (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</p> <p>» Até ao final de 2024, será revisto o Manual de Compras</p>   |
| Patrocínios  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inexistência de processo de due diligence;</li> <li>➤ Processo pouco formalizado na fase inicial (negociação preliminar) de escolha dos patrocinados.</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Recebimento indevido de vantagem;</li> <li>➤ Abuso de poder;</li> <li>➤ Participação económica de negócio;</li> <li>➤ Tráfico de influência.</li> </ul> | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementação de processo de due diligence rigoroso, que fique documentado;</li> <li>➤ Robustecimento do processo na fase inicial;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política Anticorrupção;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Prevenção e Gestão do Conflito de Interesses.</li> </ul> |    | <p>» Foi renovada a licença de uma ferramenta de due diligence que permite realizar a análise reputacional de terceiros</p> <p>» Foram publicadas e divulgadas a Política Anticorrupção e a Política de Prevenção e Gestão do Conflito de Interesses.</p> <p>» Foram elaboradas formações e-learning sobre a Política Anticorrupção e a Política de Prevenção e Gestão do Conflito de Interesses.</p> <p>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Corporate Risk, Auditoria Interna, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos terceiros (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</p> |
| Produto - Definição do produto para o avião (incluindo, designadamente, materiais, catering, vídeos) | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Escolha de fornecedores de catering (para apresentação ao procurement), havendo Colaboradores que detêm empresas fornecedoras de bens alimentares;</li> <li>➤ Inexistência de política e registo de conflito de interesses.</li> </ul>   | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Prevenção e Gestão do Conflito de Interesses.</li> </ul>  |  | <p>» Foi publicada a Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</p> <p>» Foi elaborado um e-learning sobre Conflito de Interesses, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP para reforçar o conteúdo descrito na Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</p>  |

|   |   |          |  |   |   |
|---|---|----------|--|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Abuso de poder;</li> <li>➤ Participação económica em negócio”.</li> </ul>  |          |  |   |   |
| Produto - Recebimento de cortesias            | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de recebimento de presentes por parte de fornecedores (ex. garrafas de vinho, chocolates).</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Recebimento indevido de vantagem.</li> </ul>   | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul>   |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi publicada e divulgada a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Foi elaborada formação e-learning sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul>  |
| Miles & Go - Crédito ou débito de milhas      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Operacionalização do call center por prestadores de serviços (a maioria).</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Abuso de poder.</li> </ul>  | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre as Políticas Anticorrupção e de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul>   |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foram publicadas e divulgadas a Política Anticorrupção e a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Foram elaboradas formações e-learning sobre a Política Anticorrupção e a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul>  |
| Miles & Go - Atribuição de cartões a clientes | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de atribuição de cartões (gold, por exemplo) a quem não tem milhas suficientes.</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Recebimento indevido de vantagem;</li> <li>➤ Tráfico de influência;</li> <li>➤ Abuso de poder.</li> </ul> | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dependência de/aprovação por vários níveis decisórios;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre as Políticas Anticorrupção e de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul> |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi elaborado um Procedimento para a nomeação de candidatos ao Programa TAP Miles&amp;Go.</li> <li>» Foram publicadas e divulgadas a Política Anticorrupção e a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Foram elaboradas formações e-learning sobre a Política Anticorrupção e a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul> |
| Miles & Go - Vendas de milhas                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pagamento das taxas de aeroporto no âmbito da compra de milhas (por exemplo, pelo call center).</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Abuso de poder;</li> <li>➤ Peculato;</li> <li>➤ Concussão.</li> </ul>                                   | Baixo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manutenção do procedimento de reconciliação das vendas e dos créditos de milhas efetuados.</li> </ul>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Mantém-se o procedimento de reconciliação das vendas e dos créditos de milhas efetuados.</li> </ul>  |
| <b>Carga e Correio</b>                        |   |          |  |   |   |
| Vendas através de agentes                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relação com agentes transitórios;</li> <li>➤ Inexistência de procedimentos de due diligence</li> </ul>   | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementação de procedimentos de due diligence dos terceiros (designadamente agentes transitórios);</li> </ul>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Corporate Risk, Auditoria Interna, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco</li> </ul>   |




|   |   |          |   |   |   |
|---|---|----------|---|---|---|
|   | relativamente aos agentes transitórios.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Branqueamento;</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Participação económica em negócio.</li> </ul>   |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação da Política Anticorrupção junto desses terceiros.</li> </ul>  |   | <p>que permitirá classificar os riscos dos nossos parceiros (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foram incluídas cláusulas anticorrupção em todos os contratos.</li> <li>» Foi igualmente incluída nos contratos uma cláusula que faz expressa referência às Políticas Anticorrupção e de oferta e Aceitação de Cortesias do Grupo TAP.</li> </ul>   |
| Vendas diretas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de pagamentos em numerário nos balcões de Lisboa e Porto;</li> <li>➤ Desconhecimento da regra sobre o limite de pagamento em numerário.</li> <li>➤ Branqueamento;</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Abuso de poder;</li> <li>➤ Peculato.</li> </ul> | Baixo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação das regras sobre o limite de pagamento em numerário;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política Anticorrupção;</li> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Prevenção do Branqueamento.</li> </ul> |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi divulgada uma informação interna sobre a proibição de pagamentos em numerário.</li> <li>» Foi aprovada a Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, que inclui regras sobre a proibição de pagamentos em numerário.</li> <li>» Foi elaborada e divulgada a Política Anticorrupção.</li> <li>» Foi elaborado um e-learning sobre a Política Anticorrupção, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</li> <li>» No ano de 2024, será elaborado um e-learning sobre a Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo.</li> </ul> |
| Vendas no estrangeiro;  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maioria significativa das vendas noutros países feita através de prestadores de serviços (General Sales and Service Agent - GSAs).</li> <li>➤ Branqueamento;</li> <li>➤ Corrupção.</li> </ul>  | Baixo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manutenção de cláusulas anticorrupção nos contratos com os GSAs;</li> <li>➤ Divulgação da Política Anticorrupção junto dos GSAs.</li> </ul>  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Mantêm-se cláusulas anticorrupção nos contratos com os GSAs.</li> <li>» No primeiro semestre de 2024, será elaborado um Procedimento de Seleção de GSAs, que definirá a divulgação da Política Anticorrupção junto dos mesmos.</li> </ul>  |
| Recebimento de cortesias  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de recebimento de presentes.</li> <li>➤ Corrupção;</li> <li>➤ Recebimento indevido de vantagem.</li> </ul>   | Baixo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e formação sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi elaborada e divulgada a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> <li>» Foi elaborado um e-learning sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</li> </ul>   |
| <b>UCS</b>  |   |          |   |   |   |
| Prestação de serviços partilhados de saúde e segurança no trabalho para o Grupo TAP | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilização de prestadores de serviços para a execução dos serviços – médicos, enfermeiros integrados na organização da UCS;</li> <li>➤ Não inclusão de cláusulas anticorrupção nos contratos celebrados com os prestadores de</li> </ul>                         | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação e prova da respetiva compreensão das Políticas Anticorrupção e de Aceitação e Oferta de Cortesias e sua aceitação expressa pelos prestadores de serviços;</li> <li>➤ Inclusão de</li> </ul>                       |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foram incluídas cláusulas anticorrupção em todos os contratos.</li> <li>» Foi igualmente incluída nos contratos uma cláusula que faz expressa referência às Políticas Anticorrupção e de Oferta e Aceitação de Cortesias.</li> </ul>   |




|   |  |                 |   |   |   |
|---|--|-----------------|---|---|---|
|   | <p>serviços;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Insuficiente divulgação das políticas anticorrupção e de aceitação e oferta de cortesias aos prestadores de serviços.</li> <li>➤ Corrupção.</li> </ul> |                 | <p>cláusulas anticorrupção nos contratos a celebrar com os prestadores de serviços.</p>                             |   |   |
| <p>Prestação de serviços a clientes individuais</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidade de pagamento em numerário.</li> <li>➤ Branqueamento.</li> </ul>   | <p>Moderado</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Divulgação das regras sobre o limite de pagamento em numerário;</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Foi divulgada uma informação interna sobre a proibição de pagamentos em numerário.</li> <li>» Foi aprovada a Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, que inclui regras sobre a proibição de pagamentos em numerário.</li> </ul> |


## Anexo 2

### Matriz de avaliação do PPR Dezembro 2024 (grau de implementação das medidas preventivas/corretivas)

Legenda:

-  Totalmente implementado
-  Parcialmente implementado
-  A implementar em 2024






| # Ref. Geral | Área de negócio | Risco  | Risk Scoring | Plano de ação  | Estado de implementação   | Observações  |
|--------------|-----------------|--|--------------|--|---|--|
| 1            | Transversal     | Favorecimento indevido de terceiros através da concessão de upgrades de bilhetes/benefícios e/ou passagens/bilhetes, em troca da obtenção de vantagens ou benefícios.  | Elevado      | - Implementação de um processo/política formalmente definido (a) que regulamente o procedimento para a realização de upgrades/bilhetes, que inclua, mas não se limite, às alçadas de aprovação e condições para utilização dos benefícios.<br>- Criação de guidelines expressas/material de apoio de auxílio à decisão de aprovação ou não aprovação destas facilidades.   |    | » Está em curso a elaboração de um procedimento interno para a regulação da concessão de bilhetes gratuitos, upgrades e ancillaries.   |
| 2            | Transversal     | Favorecimento, oferta ou receção de vantagens indevidas no âmbito do processo de seleção/adjudicação de/a fornecedores, em troca da obtenção de vantagens ou benefícios.   | Médio        | - Implementação de um procedimento de avaliação prévia de terceiros, conforme definido no Regime Geral de Prevenção da Corrupção.<br>- Integração/atualização dos processos alternativos no manual de compras (p.e., arrendamentos imobiliários da Tap, consultoria estratégicas e AOG).<br>- Implementação de ferramentas/sistemas que permitam a consulta/registo de todos os documentos e informações referentes aos processos de compras de forma unificada. |   | » Foi renovada a licença de uma ferramenta de <i>due diligence</i> que permite realizar a análise reputacional dos fornecedores.<br><br>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Procurement, Riscos, Auditoria, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos fornecedores (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).<br><br>» Até dezembro de 2024 será revisto o Manual de Compras. |
| 3            | Transversal     | Favorecimento indevido de terceiros nas vendas realizadas diretamente pela Tap (p.e., balcões de atendimento, call center, atribuição de benefícios ou acessos, oferecimento de viagens, voucher, emissão de compensações, entre outros), em troca da obtenção de vantagens ou benefícios. | Médio        | - Continuação da implementação do procedimento de controlo interno para a venda direta de bilhetes/serviços.   |  | Processos de controlo interno em curso.  |

|   |             |  |         |  |   |   |
|---|-------------|--|---------|--|---|---|
| 4 | Transversal | Utilização, venda ou adulteração de dados/informação privilegiada e/ou confidencial com o intuito de obtenção ou concessão de vantagens e/ou benefícios.   | Médio   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementação de Acordos de Confidencialidade para colaboradores em áreas e/ou departamentos mais expostas a informação privilegiada, dados sensíveis e/ou pessoais.</li> <li>- Fornecer formação aos colaboradores de acordo com as políticas existentes e aplicáveis.</li> </ul>  |    | <p>» A declaração de confidencialidade foi elaborada e assinada pelos colaboradores da área de Auditoria Interna.</p> <p>» Durante o ano de 2024, serão identificadas as demais áreas com maior exposição ao risco de divulgação de informação confidencial e será solicitado aos respetivos colaboradores que procedam à assinatura da declaração de confidencialidade.</p> <p>» Em 2024, será ministrada uma formação às áreas supra referidas sobre o tema da proteção da confidencialidade da informação.</p> |
| 5 | Transversal | Comercialização ou cedência de bilhetes/passagens a título de "buddies" (passagens disponibilizadas a colaborador Tap e convidados para viajarem juntos) a terceiros, pelo colaborador, em função das suas prerrogativas, em troca de vantagens ou benefícios.                           | Baixo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementação de um procedimento/política formalmente definido (a) que defina as diretrizes e limites para a obtenção e utilização das facilidades de passagem.</li> </ul>  |    | <p>» Está em vigor um Regulamento de Facilidades de Passagens. No ano de 2024, será solicitada uma parametrização no sistema de facilidade de passagens que permita um melhor controlo nas viagens de Buddys (que garanta que o Colaborador TAP esteja presente em pelo menos 1 dos percursos) e que seja avaliada a possibilidade de alteração do Regulamento para incluir a inclusão da necessidade de presença do Colaborado TAP nos dois percursos.</p>   |
| 6 | Transversal | Favorecimento indevido de terceiros no âmbito das procurações de plenos poderes/representações através de contratação de maneira discricionária de bens, serviços e/ou despesas (p.e., representantes comerciais com procuração de plenos poderes), em troca de vantagens ou benefícios. | Elevado | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realização de uma avaliação de riscos relacionados aos poderes dos representantes, através de um mapeamento das procurações e representações vigentes.</li> <li>- Implementação de procedimento (a ser dirigido pelo Departamento Jurídico) formalmente definido de manutenção e gestão de delegação de poderes, de forma a estabelecer as diretrizes, limites e periodicidade das representações, bem como seu período de vigência.</li> </ul> |    | <p>» Foi feito um levantamento de todas as procurações de plenos poderes/representações vigentes na TAP.</p> <p>» Há diretrizes aplicadas para a elaboração de plenos poderes, mas o procedimento formal de manutenção e gestão de delegação de poderes será implementado ao longo do ano de 2024.</p>  |
| 7 | Transversal | Aceitação e/ou atribuição indevida(s) de ofertas e/ou cortesias para obtenção ou concessão de vantagens.   | Médio   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fornecer formação aos funcionários de acordo com Circular Interna C4/08/2021 sobre a Aceitação e Oferta de Presentes e Cortesias</li> </ul>   |  | <p>» Foi elaborada uma Formação e-learning sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</p>  |
| 8 | Transversal | Entrada de fluxos financeiros associados a branqueamento de capitais e/ou financiamento ao terrorismo, bem como aos crimes a estes subjacentes, em razão da possibilidade de recebimento em numerário.   | Baixo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Envio de newsletter alertando para a necessidade de priorizar a aceitação de transferência bancária ou pagamentos CC, reforçando as medidas preventivas associadas a este risco e o processo de verificação do relatório de vendas ao balcão do próprio agente</li> </ul>   |  | <p>» Foi divulgada uma informação interna sobre a proibição de pagamentos em numerário.</p> <p>» Ao longo do ano de 2024 será elaborada uma Formação e-learning para a Prevenção do Branqueamento de Capitais e/ou Financiamento ao Terrorismo.</p>   |






|    |   |   |       |   |   |  |
|----|---|---|-------|---|---|--|
| 9  | Transversal                                 | Favorecimento indevido de terceiros ou tráfico de influência dos colaboradores com poderes de decisão e/ou administradores da Tap na interação com e/ou em decisões que envolvam empresas em que tenham exercido/exercam funções. | Médio | - Implementação de uma cláusula de não concorrência nos contratos dos colaboradores e Administradores da Tap, adequado ao nível de exposição, informação e cargo que estes possuem.<br>-Reforçar aos colaboradores/Administradores Tap que estes devem se abster de se envolverem em decisões onde estes poderiam potencialmente estar em situações de Conflito de Interesses, conforme a Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses. |    | <p>» Foi incluída uma cláusula de não concorrência nos contratos celebrados com novos colaboradores, adequada ao nível de exposição, informação e cargo que possuem.</p> <p>» Foi elaborada uma Formação e-learning sobre a Política de Gestão e Prevenção de Conflito de Interesses, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</p>   |
| 10 | Transversal                                 | Favorecimento indevido de terceiro no processo de contratação direta/aquisição de serviços de consultoria estratégica, em troca da obtenção de vantagens ou benefícios.   | Baixo |   |    | <p>» Foi elaborada uma Formação e-learning sobre Conflito de Interesses, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</p> <p>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Procurement, Corporate Risks, Auditoria Interna, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos fornecedores (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</p> <p>» Até dezembro de 2024 será revisto o Manual de Compras.</p> |
| 11 | Vendas e Distribuição Carga e Correio       | Seleção discricionária de General Sales Agents ("GSA" - agentes que representam a Tap em algumas geografias), em troca da obtenção de vantagens ou benefícios.  | Médio | - Implementação/formalização de um procedimento/política de identificação, seleção e contratação de GSAs, que inclua, mas não se limite, à realização de processo de Due Diligence de integridade, obrigatoriedade de consulta ao mercado e avaliação de potenciais conflitos de interesses, entre outros.  |   | <p>» Foi iniciada a elaboração de um Procedimento de Seleção de GSAs pela Equipa de Vendas &amp; Distribuição que será implementado no primeiro semestre de 2024.</p> <p>» Será elaborado um Procedimento de Seleção de GSSAs pela Equipa de Carga, que será igualmente implementado no primeiro semestre de 2024.</p>   |
| 12 | Comunicação Corporativa e Relações Externas | Favorecimento indevido de terceiros na seleção dos beneficiários das <i>presstrips</i> , em troca da obtenção de vantagens ou benefícios.   | Baixo |   |  | <p>» Foram elaboradas Formações e-learning sobre a Política de Gestão e Prevenção de Conflito de Interesses e sobre a Política de Oferta e Aceitação de Cortesias, que já estão disponíveis para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</p> <p>» Está em curso a elaboração de um procedimento interno para a regulação da concessão de bilhetes gratuitos, upgrades e ancillaries.</p>  |




|    |                                |  |       |   |   |   |
|----|--------------------------------|--|-------|---|---|---|
| 13 | Mercados Vendas e Distribuição | Favorecimento indevido de terceiros na definição de marcos e metas durante a negociação/definição dos Acordos de Incentivos com agências de viagens, em troca da obtenção de vantagens ou benefícios.        | Baixo |   |    | <p>» Foi elaborada uma Formação e-learning sobre a Política de Gestão e Prevenção de Conflito de Interesses, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</p> <p>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Procurement, Riscos, Auditoria, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos fornecedores (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</p> |
| 14 | Marketing e Branding           | Seleção discricionária de parceiros de marketing (p.e., influencers), em troca da obtenção de vantagens ou benefícios.   | Médio | - Implementação de um procedimento que regule as Parcerias.<br>- Implementação de um procedimento/política formalmente definido(a) para a escolha de parceiros de marketing/ <i>influencers</i> que inclua, mas não se limite, ao procedimento de análise reputacional prévia do parceiro, sua forma de remuneração, alçadas de aprovação e benefícios, se aplicável. |    | <p>» Em 2024, será elaborado um Procedimento de Seleção de parceiros de marketing/<i>influencers</i>.</p> <p>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Procurement, Riscos, Auditoria, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos fornecedores (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</p>   |
| 15 | Vendas e Distribuição          | Favorecimento indevido de terceiros nas vendas indiretas (p.e., agentes de viagem) de passagens, em troca da obtenção de vantagens ou benefícios.  | Baixo |   |   | <p>» Foi elaborada uma Formação e-learning sobre a Política de Gestão e Prevenção de Conflito de Interesses, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP.</p> <p>» Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Procurement, Riscos, Auditoria, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos fornecedores (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</p> |
| 16 | UCS                            | Influência ou manipulação indevida (p.e., colaborador que faz o primeiro atendimento/receção de pacientes) no ato do registo e/ou devolução dos valores relacionados ao atendimento médico (p.e., consulta). | Baixo |   |  | <p>» Foi elaborado e aprovado um novo Código de Ética e Conduta no Grupo TAP.</p> <p>» Ao longo no ano de 2024 será elaborada uma Formação e-learning sobre o novo Código de Ética e Conduta do Grupo TAP.</p>  |

|    |                       |   |       |   |   |  |
|----|-----------------------|---|-------|---|---|--|
| 17 | UCS                   | Favorecimento indevido de terceiros que usufruem indevidamente do desconto familiar nos serviços UCS.   | Médio | - Implementação de um procedimento/política formalmente definido(a) de screening do beneficiário do desconto familiar.<br>- Processo de validação mensal  |    | » No início do ano de 2024, o Regulamento de criação de ficha administrativa do cliente será atualizado, no sentido de prever a validação mensal do desconto familiar.<br><br>» A DPO vai analisar a possibilidade de realização do screening do beneficiário do desconto familiar, com vista à sua eventual implementação no decurso do ano de 2024.  |
| 18 | Vendas e Distribuição | Seleção de agências de viagem de forma discricionária (p.e., por conflito de interesses), em troca da obtenção indevida de vantagens/benefícios.                              | Médio | - Implementação de um procedimento/política formalmente definido (a) que defina as diretrizes para a realização de avaliação prévia aos terceiros aplicáveis, consoante o seu nível de exposição/risco e/ou número de vendas/receita gerada, que inclua critérios de diligências de compliance e de prevenção ao branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo. |    | » Ao longo do ano de 2024 será elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Procurement, Riscos, Auditoria, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos fornecedores (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach). |
| 19 | Vendas e Distribuição | Uso discricionário do orçamento de <i>waivers and favors</i> sobre situações identificadas pela auditoria externa às vendas, em troca da obtenção de vantagens ou benefícios. | Médio | - Implementação de um procedimento/guidelines específicas, formalmente definido(as) que regulamente/norteie o uso dos "waivers and favors", de modo a estes não serem enquadrados como "cortesias", que inclua, mas não se limite, as diretrizes para atribuição das isenções, limites, definição de orçamento e aprovações.  |    | » Está em curso a elaboração de um procedimento interno para a regulação da concessão de bilhetes gratuitos, upgrades e ancillaries.   |
| 20 | Vendas e Distribuição | Favorecimento indevido de terceiros na seleção dos beneficiários das <i>Familiarization Trips</i> em troca da obtenção de vantagens ou benefícios.                            | Médio | - Implementação de um procedimento/política formalmente definido(a) que defina as diretrizes para as <i>Familiarization trips</i> , incluindo, mas não se limitando, aos critérios para a seleção dos agentes de viagem/agências beneficiados.  |    | » Está em curso a elaboração de um procedimento interno para a regulação da concessão de bilhetes gratuitos, upgrades e ancillaries.   |
| 21 | Portugália            | Favorecimento indevido/tráfico de influência e discricionariedade no recrutamento de pilotos.   | Médio | - Obrigatoriedade no cumprimento do que está previsto na Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses.   |  | » Foi elaborado um e-learning sobre Conflito de Interesses, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP para reforçar o conteúdo descrito na Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.   |
| 22 | Pessoas e Cultura     | Favorecimento indevido de membros das tripulações na atribuição discricionária da escala de trabalho, que influencia a remuneração variável dos mesmos.                       | Baixo |   |  | » Foi elaborado e aprovado um novo Código de Ética e Conduta no Grupo TAP<br><br>» Ao longo no ano de 2024 será elaborada uma Formação e-learning sobre o novo Código de Ética e Conduta do Grupo TAP.   |

|    |  |   |         |   |   |  |
|----|--|---|---------|---|---|--|
| 23 | Manutenção e Engenharia                    | Seleção de representantes de venda (p.e., comissionistas) de forma discricionária (p.e., por conflito de interesses), em troca da obtenção indevida de vantagens/benefícios.  | Elevado | - Implementação de um procedimento/política formalmente definido(a), que defina as diretrizes para a escolha e condições negociais para a contratação de comissionistas, incluindo o procedimento de avaliação prévia do potencial representante.                         |    | » O procedimento com as diretrizes para a escolha e condições negociais para a contratação de comissionistas será elaborado no primeiro semestre de 2024.  |
| 24 | Manutenção e Engenharia                    | Obtenção indevida de vantagem, através da apropriação e, posteriormente, venda de peças usadas do armazém a terceiros.  | Baixo   |   |    | » Foi elaborado e aprovado um novo Código de Ética e Conduta no Grupo TAP<br>» Ao longo no ano de 2024 será elaborada uma Formação e-learning sobre o novo Código de Ética e Conduta do Grupo TAP.   |
| 25 | Manutenção e Engenharia                    | Obtenção indevida de vantagem, em troca da venda de certificações de peças a terceiros fora do âmbito permitido.  | Baixo   |   |    | » Foi elaborado e aprovado um novo Código de Ética e Conduta no Grupo TAP<br>» Ao longo no ano de 2024 será elaborada uma Formação e-learning sobre o novo Código de Ética e Conduta do Grupo TAP.<br>» Foi elaborada e divulgada uma Formação e-learning sobre a Política Anticorrupção |
| 26 | Manutenção e Engenharia                    | Favorecimento indevido de terceiro através da venda de serviços de menor valor sem a necessidade de contrato (p.e., podendo utilizar-se da prática de <i>splitting</i> ), em troca da concessão de vantagens ou benefícios. | Baixo   | - Implementação de uma política formalmente definida relativa aos serviços de menor valor, onde se defina o valor limite para a necessidade de formalização de contratos, e que inclua as regras sobre a determinação de preços e a escala de aprovações.                 |    | » Ao longo do ano de 2024 será revista a forma de contratação de serviços de pequeno valor.  |
| 27 | Manutenção e Engenharia                    | Favorecimento indevido de entidade terceira no processo de compras da AOGDesk, pela autonomia inerente à sua atividade e ao seu caráter urgente.  | Elevado | - Implementação de uma política formalmente definida, com diretrizes a serem observadas em procedimentos de compras AOG, considerando que estas não são enquadradas no procedimento comum de compras e/ou inclusão/adequação do Procurement Flight Rules and Cross Check. |   | » O procedimento com as diretrizes a serem observadas em procedimentos de compras AOG será elaborado no primeiro semestre de 2024.   |
| 28 | Finanças Corporativas<br>Pessoas e Cultura | Manipulação de documentos e valores com o intuito de obtenção de vantagens para si ou terceiros através da alteração dos dados/estimativas manuais efetuadas sobre o processamento salarial.                                | Baixo   |   |  | » Foi elaborado e aprovado um novo Código de Ética e Conduta no Grupo TAP<br>» Ao longo no ano de 2024 será elaborada uma Formação e-learning sobre o novo Código de Ética e Conduta do Grupo TAP.   |

|    |                                 |  |       |   |   |  |
|----|---------------------------------|--|-------|---|---|--|
| 29 | Sustentabilidade                | Favorecimento indevido de terceiros na escolha de entidades beneficiárias para o programa <i>Donate Miles</i> .  | Médio | - Implementação/formalização de um regulamento interno com diretrizes para auxiliar na escolha/seleção de entidades para o programa <i>Donate Miles</i> , que defina o seu propósito e regulamento e que inclua, mas não se limite, à realização de uma Due Diligence periódica (p.e., antes da relação de negócio e posteriormente anualmente) de integridade e os passos a serem seguidos para a seleção da entidade. |    | <p>» Foi iniciada a elaboração do Regulamento, Termos &amp; Condições e Acordos de Parceria do Programa TAP <i>Donate Miles</i> 2024-2026.</p> <p>» Ao longo do ano de 2024 será ainda elaborado um procedimento de avaliação prévia de terceiros num processo de co-criação entre diversas áreas, tais como: Legal Compliance, Procurement, Riscos, Auditoria, entre outras. No âmbito deste procedimento, será elaborada uma matriz de risco que permitirá classificar os riscos dos fornecedores (baixo, médio ou alto) e definidas as etapas de controlo conforme o risco (risk-based approach).</p> |
| 30 | Estratégia de Redes e Parcerias | Concessão ou receção de vantagens e/ou benefícios indevidos com objetivo de influenciar indevidamente na gestão e manutenção dos slots.  | Baixo |   |    | <p>» Foi elaborado e aprovado um novo Código de Ética e Conduta no Grupo TAP.</p> <p>» Ao longo no ano de 2024 será elaborada uma Formação e-learning sobre o novo Código de Ética e Conduta do Grupo TAP.</p> <p>» Foi divulgada uma Formação e-learning sobre a Política Anticorrupção.</p>  |
| 31 | Operations Integrity            | Favorecimento indevido de determinado tripulante durante o planeamento de operações e voos, em troca da obtenção de vantagens ou benefícios.   | Baixo |   |    | <p>» Foi elaborado e aprovado um novo Código de Ética e Conduta no Grupo TAP.</p> <p>» Ao longo no ano de 2024 será elaborada uma Formação e-learning sobre o novo Código de Ética e Conduta do Grupo TAP.</p> <p>» Foi elaborada uma Formação e-learning sobre Conflito de Interesses, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP para reforçar o conteúdo descrito na Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</p>   |
| 32 | Ticket Office                   | Manipulação indevida do procedimento de celebração de Acordos de Permuta, em troca de vantagens ou benefícios.   | Médio | - Robustecer as normas internas referentes a acordos de permuta, de forma a definir a forma de avaliação do valor das viagens e outras condições e clarificar o âmbito de aplicação destas regras.  |  | <p>» No início do ano de 2024, será divulgada a nova circular sobre acordos de permuta, que esclarece o seu âmbito de aplicação e inclui regras sobre limites de valor, avaliação do valor das viagens a conceder, responsabilidade pelo pagamento das taxas, identificação dos beneficiários das viagens, controlos internos, etc.</p>  |
| 33 | Frota                           | Favorecimento, oferta ou receção de vantagens indevidas no âmbito do processo de seleção/adjudicação dos contratos relacionados com o departamento de Frota (p.e., leasing de aeronaves, entre outros), em troca da obtenção de vantagens ou benefícios. | Médio | - Implementação de um procedimento/política formalmente definido(a) que contemple todos os tipos de contratação realizados pelo Departamento de Frota (p.e., leasing de aeronaves, motores e etc.), de modo a estabelecer e definir os critérios e etapas do processo de contratação, bem como as alçadas de aprovação/delegação de competências.   |  | <p>» Será elaborado, no decorrer do ano de 2024, um Procedimento para formalizar as regras e etapas de contratação hoje já aplicadas pelo Departamento de Frota, incluindo as alçadas de aprovação/delegação de competências.</p>  |

|    |                                      |  |       |  |   |  |
|----|--------------------------------------|--|-------|--|---|--|
|    |                                      |  |       | - Implementação de uma plataforma de CRM para a gestão dos contratos e contactos do Departamento de Frota. |   |  |
| 34 | Pessoas e Cultura Representações UCS | Favorecimento indevido ou tráfico de influência nos procedimentos de recrutamento. | Baixo |  |  | <p>» Foi elaborado e aprovado um novo Código de Ética e Conduta no Grupo TAP.</p> <p>» Ao longo no ano de 2024 será elaborada uma Formação e-learning sobre o novo Código de Ética e Conduta do Grupo TAP.</p> <p>» Durante o primeiro semestre de 2024, será implementada uma nova ferramenta para a gestão de declarações de conflito de interesses, que será gerida pelo departamento de Legal Compliance, e que será obrigatoriamente utilizada no processo de recrutamento.</p> <p>» Foi elaborado um e-learning sobre Conflito de Interesses, que já está disponível para todos os Colaboradores do Grupo TAP para reforçar o conteúdo descrito na Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses.</p> |