

2022

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Transportes Aéreos Portugueses, S.A.





Transportes Aéreos Portugueses, S.A.

Edifício 25 do Aeroporto de Lisboa | 1700 - 008 Lisboa

Capital Social: 980.000.000€

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

Relatório de Sustentabilidade 2022

Índice

Sobre o Relatório	06
Mensagem da Comissão Executiva	09
Em Destaque	10
01 Sobre a TAP	12
02 A abordagem da TAP à Sustentabilidade	16
2.1 Materialidade em 2022	20
2.2 Envolvimento com <i>Stakeholders</i>	22
2.3 <i>Governance</i>	24
03 Ambiente	30
3.1 Impacte Ambiental - <i>Highlights 2022</i>	32
3.2 Alterações Climáticas	33
3.3 Combustíveis de Aviação Sustentáveis	40
3.4 Produtos Sustentáveis a Bordo	43
3.5 Consciencialização Ambiental	44
04 As nossas Pessoas	48
4.1 Perfil dos Trabalhadores - <i>Highlights 2022</i>	50
4.2 Diversidade e Inclusão	51
4.3 Saúde e Segurança Laboral	56
4.4 Desenvolvimento e Gestão do Talento	62
05 Os nossos Clientes	68
5.1 Saúde e Segurança do Cliente	70
5.2 Satisfação do Cliente	78
06 Envolvimento na Comunidade	82
6.1 Programa TAP <i>Donate Miles</i>	86
6.2 Bagagem Extra e Carga Solidária	88
6.3 Iniciativa "Abraçamos a Ucrânia"	89
6.4 Campanhas Solidárias	90
6.5 Outras Iniciativas Sociais	91
6.6 Voluntariado	93
6.7 Gestão da Responsabilidade Social Corporativa	94
07 Anexos	96
7.1 Parcerias TAP em 2022	98
7.2 Taxonomia	102
7.3 Indicadores GRI	108
7.4 Glossário de Siglas, Abreviaturas e Unidades de Medida	128

Sobre o Relatório

O presente relatório incorpora a informação de sustentabilidade da Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (adiante designada TAP), referente ao período de reporte de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022. No decorrer do relatório, são apresentados indicadores quantitativos referentes a 2020, 2021 e 2022, para uma comparação evolutiva dos temas, salvo exceções devidamente identificadas.

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

A consolidação das temáticas destacadas como mais significativas nas vertentes ambientais, sociais, e de governança societária, identificadas neste relatório, correspondem a uma análise interna e externa dos temas, do seu impacto na TAP e no próprio setor. O Relatório de Sustentabilidade de 2022 está estruturado de acordo com a identificação dos temas fulcrais para a TAP ao nível da sustentabilidade, segmentando-se em quatro grandes eixos: a abordagem à sustentabilidade e o modelo de governança; a gestão dos temas ambientais; a gestão das pessoas - trabalhadores e clientes - e a gestão do envolvimento na comunidade.

A TAP apresenta, ainda, outros relatórios nos quais a presente informação poderá ser complementada:

- Relatório de Governo Societário
- Relatório de Gestão



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

Comunicação Corporativa & Relações Externas / Relação com Media
corpcom@tap.pt





Mensagem da Comissão Executiva

Reconhecendo a importância da sustentabilidade para o setor da aviação, quer no que diz respeito à performance do negócio, mas também no papel que tem no planeta e na sociedade, a TAP apresenta o Relatório de Informação Não Financeira relativo ao ano de 2022, designado por Relatório de Sustentabilidade TAP 2022.

Consciente da década decisiva em termos de sustentabilidade, a TAP avançou para a definição de um plano estratégico para os próximos anos, com o estabelecimento de objetivos e indicadores que permitirão, com o envolvimento de todos, a melhoria do seu desempenho, quer ambiental, social e de *governance*. Adicionalmente, assume o compromisso de comunicar, regularmente e de forma transparente, os objetivos e progressos alcançados, convicta que esta atuação criará valor acrescentado para a Empresa e os seus *stakeholders*.

O ano de 2022 representou o retomar da atividade na indústria no período pós-pandemia COVID-19 e o tão aguardado reaproximar da TAP aos seus clientes. A modernização da frota, a transição para combustíveis mais sustentáveis, a *Safety* nas operações e a satisfação dos trabalhadores foram temas que se mantiveram na ordem do dia para a TAP.

Durante este ano, a TAP desenvolveu várias iniciativas no âmbito da sustentabilidade, com destaque, na área ambiental, para a realização do primeiro voo em Portugal abastecido com combustível mais sustentável (*Sustainable Aviation Fuel – SAF*) e para o lançamento de campanhas como o *Clean Office* e a Campanha Electrão; na área social, a concretização de iniciativas de envolvimento com a comunidade, que já são parte do ADN da Empresa, como o Programa TAP *Donate Miles*, e a criação de uma iniciativa de apoio à Ucrânia; e, na área de *governance*, a disponibilização de um Canal de Conduta Ética para reporte de inconformidades.

Mantendo o foco na implementação das melhores práticas ESG - *Environment, Social and Governance*, foi alcançada uma melhoria de 8,7% na eficiência energética e ambiental em operações de voo, face a 2019, foram introduzidos novos produtos sustentáveis a bordo, foi subscrito o acordo “25by2025” da IATA, e foram apoiadas 135 organizações sociais.

Em 2022, reconhecendo a importância da análise dos temas mais significativos para a criação de valor na Empresa, a TAP efetuou ainda a identificação dos temas materiais, tendo em conta as principais tendências de Sustentabilidade.

Ciente dos desafios que o futuro coloca e com a definição do plano estratégico, a TAP pretende dar passos conscientes, de forma a responder a estes desafios da melhor forma e dar o seu contributo para um mundo mais sustentável.

Em Destaque

	2020	2021	2022	Varição (2021/2022)
Operação				
Passageiros (milhares)	4 627	5 827	13 759	136,1%
Receita Passageiro-Quilómetros (<i>Revenue Passenger Kilometers - RPK</i>) (milhões)	11 876	14 917	36 782	146,6%
Lugares Disponíveis-Quilómetros (<i>Available Seat Kilometers - ASK</i>) (milhões)	18 376	23 663	45 960	94,2%
Capacidade Ocupada (<i>Load Factor</i>) (%)	65	63	80	27,0%
Número de Partidas	47 900	61 664	107 856	74,9%
Número de Aeronaves	96	94	93	-1,1%
Número de Destinos ^(a)	88	88	90	2,3%

Ambiente

Combustíveis Consumidos				
Gás Natural (m³)	723 397	783 520	855 771	9,2%
Jet A1 - Banco de Ensaio (toneladas)	325	200	223	11,5%
Gasolina (litros)	1 024	1 173	8 672	639,5%
Gasóleo (litros)	68 646	63 480	107 250	68,9%
Jet A1 - Operações de Voo (toneladas)	396 543	494 744	986 685	99,4%
Energia Consumida				
Energia Elétrica (kWh)	15 064 835	14 878 201	15 121 180	1,6%
Emissões				
Emissões Totais Âmbito 1 (t CO ₂ e)	3 009 027	3 438 705	5 283 024	53,6%
Emissões Totais Âmbito 2 - <i>Market-Based</i> (t CO ₂ e)	2 199	2 586	2 628	1,6%
Emissões Totais Âmbito 2 - <i>Location-Based</i> (t CO ₂ e)	2 441	1 994	2 072	3,9%
Emissões totais (toneladas)	3 011 226	3 441 290	5 285 652	53,6%
Eficiência Energética e Ambiental				
Consumo de <i>Jet Fuel</i> por Passageiro (l/100pkm)	4,19	4,16	3,38	-18,8%
Emissões de CO ₂ por Passageiro (kg/100pkm)	10,51	10,45	8,45	-19,1%

As nossas Pessoas

Trabalhadores a 31 de dezembro (número)				
em Portugal	7 911	6 508	7 052	8,4%
nos restantes Países da rede TAP	342	295	260	-11,9%
Trabalhadores por Faixa Etária (%)				
< 30 anos	12,7%	8,8%	9,8%	+1PP
Dos 30 aos 50 anos	66,9%	71,5%	69,8%	-1,7PP
> 50 anos	20,4%	19,7%	20,4%	+0,07PP
Trabalhadores por Género (%)				
Feminino	41,5%	40,7%	42,2%	+1,5PP
Masculino	58,5%	59,3%	57,8%	-1,5PP
Trabalhadores a Tempo Inteiro (%)				
Trabalhadores a Tempo Inteiro (%)	98,0%	52,9%	98,4%	+45,5PP
Trabalhadores a Tempo Parcial (%)	2,3%	47,1%	1,6%	-45,5PP
Salários e Benefícios dos Trabalhadores (milhões €)	357,2	308,8	351,9	14,0%
Volume de Horas de Formação	316 800	167 349	237 613	42,0%

	2020	2021	2022	Varição (2021/2022)
Envolvimento na Comunidade				
Organizações Apoiadas	60	75	135	80%
Milhas Doadas TAP e Clientes TAP <i>Miles&Go</i> (milhões)	6 000	8 000	14 000	75,0%
Artigos Doados (unidades)	569 157	76 534	166 160	117,1%
Carga Solidária (kg)	1 504	1 173	19 919 ^(b)	1611%
Bagagem Extra (volumes)	34	65	74	13,8%

^(a) Foram considerados Destinos as Cidades que a TAP opera.

^(b) Inclui a Carga Transportada através da Iniciativa TAP "Abraçamos a Ucrânia".



01

Sobre a TAP



Sobre a TAP

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

A TAP Air Portugal é a Companhia Aérea líder mundial entre a Europa e o Brasil. Este Verão, a TAP oferece mais de 1250 voos por semana, através da rede de destinos da Companhia, que compreende sete aeroportos em Portugal, 10 na América do Norte, 13 na América Central e do Sul, 14 em África e no Médio Oriente e 43 na Europa (para além de Portugal).

A TAP assumiu um claro compromisso de modernizar a sua frota e de oferecer o melhor produto do setor aos seus clientes. A Companhia Aérea portuguesa opera uma das mais jovens frotas do mundo, com todas as aeronaves NEO da próxima geração da Airbus: A320neo, A321neo, A321LR, e A330neo, com eficiência superior e níveis de emissões reduzidos. A TAP também opera 16 aeronaves Embraer na sua frota regional (TAP Express).

A TAP é considerada pelo *AirlineRatings* como a Companhia Aérea mais segura da Europa e a sexta mais segura do mundo.

A TAP Air Portugal é reconhecida e premiada como a Companhia Aérea Líder da Europa para África, bem como a Companhia Aérea Líder da Europa para América do Sul pelos *World Travel Awards* de 2014 a 2022.



02

A abordagem da TAP à Sustentabilidade

2.1 Materialidade em 2022

2.2 Envolvimento com *Stakeholders*

2.3 *Governance*



A abordagem da TAP à Sustentabilidade

A TAP reconhece a relevância da sustentabilidade como um eixo transversal ao seu desempenho e à sua posição competitiva no mercado, definindo as suas estratégias com foco numa gestão responsável e consciente dos recursos naturais e sociais. A abordagem da TAP à sustentabilidade assenta num modelo de gestão holístico, que tem em consideração a importância das dimensões ambiental e social, bem como a necessidade de garantir a resiliência financeira do negócio.

Cadeia de Valor

/ Operações Aéreas

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

/ Frota

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

/ Manutenção e Reparação de Aeronaves

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

/ Apoio ao Cliente

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

/ Atividades Internas de Suporte

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

/ Estratégia de Rede e Parcerias

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

/ Gestão da Cadeia de Abastecimento

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

/ Formação

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

/ Marketing

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

Relações Externas

/ Alianças de Companhias aéreas e outras entidades

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

/ Parcerias de Aeroportos

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

/ Relação com Fornecedores

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

A TAP apresenta diversas atividades e interações na sua cadeia de valor, que estão interligadas na génese do seu negócio. A definição, gestão e otimização da frota de aeronaves é um processo essencial para a TAP, com o objetivo de cumprir com os requisitos comerciais e operacionais, maximizando a segurança a bordo e a experiência dos passageiros. Assegurar elevada eficiência energética, reduzindo a emissão de gases com efeito estufa é um pilar essencial durante este processo. Este processo inclui a seleção e especificação de avião, bem como a negociação, gestão e otimização de contratos (aeronaves, motores, financiamentos e outros equipamentos de avião). O planeamento de frota, a curto e longo prazo, bem como a coordenação de *phase-in* e *phase-out* de aeronaves fazem parte da missão da área de Frota da TAP. As operações das Companhias Aéreas exigem serviços de manutenção e reparação das aeronaves para garantir que estas são seguras e fiáveis para os voos. Para garantir a correta e eficiente alocação dos recursos disponíveis, a área de Estratégia de Rede e Parcerias define e implementa a estratégia de rede e de alianças, desenvolvendo planos de operação (destinos a servir, frequências, horários, tipos de avião) e potenciando sinergias com parceiros tendo em vista assegurar a rentabilidade da atividade. Da mesma forma, as atividades de *marketing* impulsionam a procura do cliente pelos serviços, o que, por sua vez, suporta as operações aéreas. A atividade principal da TAP é o transporte de passageiros, disponibilizando uma vasta rede de destinos e realizando, também, a gestão e planeamento dos voos, operações de aeroportos e prestação de serviços a bordo, como refeições e entretenimento.

O serviço de exportação e de transporte aéreo de mercadorias (carga farmacêutica, carga perecível, correio aéreo, carga sensível à temperatura, carga valiosa, carga perigosa e transporte aéreo de animais) também é relevante nas operações aéreas da TAP. A realização deste serviço é assegurada pela frota TAP, que inclui um avião cargueiro, garantindo a recolha e entrega das mercadorias de forma direta e segura.

Relativamente às relações comerciais, a TAP estabelece várias parcerias e colaborações que apoiam as suas operações, incluindo, por exemplo, as alianças com outras Companhias Aéreas, cruciais para o bom desempenho da Empresa.

A redefinição da estratégia de sustentabilidade, com base na multiplicidade de atividades, interações e objetivos da sua cadeia de valor, constitui o próximo desafio para a TAP neste domínio. Partindo da análise dos temas mais relevantes a considerar, no presente e no futuro, nas temáticas ambiental, social e de *governance*, a definição da estratégia permitirá uma atuação focada em metas e objetivos consistentes nos vários níveis hierárquicos, operações e relações externas, desenhando o caminho da TAP na contribuição para um futuro mais sustentável.

Materialidade em 2022:

A TAP reconhece a importância da identificação dos temas mais significativos para a criação de valor da Empresa, que afetam o seu desempenho a curto, médio e longo prazo, bem como a sua relação com a sociedade e com o planeta. A identificação dos temas materiais para o período de reporte foi realizada através de uma análise extensa do mercado, partindo do *benchmarking* aos principais *peers* da TAP no setor da aviação e às mais recentes tendências em sustentabilidade, seguindo referenciais com informação de materialidade *Environment, Social e Governance* (ESG) para o setor da S&P GLOBAL, os *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) para a aviação, o *Sustainability Yearbook* de 2022, entre outras referências de boas práticas do setor.

O setor da aviação enfrenta vários desafios em matéria de sustentabilidade. A transição climática representa uma consideração material significativa, devido, sobretudo, às emissões de dióxido de carbono associadas à atividade de transporte aéreo e à correspondente pressão pública e regulatória. O potencial impacto financeiro deste tema está relacionado com o investimento em soluções que permitam reduzir as emissões de dióxido de carbono bem como a publicação de regulamentação específica, que podem aumentar os custos da Empresa.

Os surtos de doenças, como a COVID-19, afetam fortemente as operações e o desempenho financeiro das Companhias Aéreas, além de limitarem a mobilidade dos passageiros, pelo que a saúde e segurança é um desafio muito relevante para o setor. Os acidentes, apesar de muito raros, podem afetar gravemente os passageiros e a tripulação, e resultar em litígios e danos à reputação das empresas.

As práticas laborais são, também, considerações materiais relevantes para os *stakeholders* neste setor. As condições de trabalho instáveis durante a pandemia de COVID-19, e o rápido crescimento da procura por voos aquando da retoma da atividade, exacerbaram estes desafios em alguns mercados. A definição de políticas robustas de diversidade e inclusão, de manutenção da saúde e segurança laboral e a valorização do capital humano são imperativos para potenciar o compromisso e o bem-estar dos trabalhadores e fazer face a este desafio.

Partindo desta análise, bem como da consulta interna e externa a *peers* do setor, resultaram dez temas materiais para a TAP em 2022, considerados de elevada significância para o setor da aviação, nomeadamente:



/ Ambiental

- Emissões e gestão das alterações climáticas
- Combustíveis de aviação sustentáveis
- Reciclagem, reutilização e *upcycling* dos materiais

/ Social

- Saúde e segurança do cliente
- Saúde e segurança laboral
- Satisfação do cliente
- Diversidade e inclusão
- Envolvimento na comunidade

/ Governance / Económicos

- Gestão ética
- *Performance* e resiliência financeira

- Ambiental
- Social
- Governance / Económicos

A temática dos combustíveis de aviação sustentáveis reflete a promoção do uso de combustíveis com menor impacto ambiental na cadeia de produção e consumo, garantindo a sua eficiente gestão. A reciclagem, reutilização e *upcycling* dos materiais destacam-se, também, como temas de elevada preocupação futura, assumindo a maximização da vida útil de objetos e equipamentos e a gestão adequada de resíduos.

A nível social, a temática da saúde e segurança do cliente refere-se à sua priorização em todas as fases dos processos, minimizando riscos e acidentes. A par desta preocupação, o tema da saúde e segurança laboral corresponde à promoção do bem-estar dos trabalhadores, proporcionando-lhes condições de trabalho que preservem a sua saúde e segurança física e mental. A questão da satisfação do cliente também é destacada como material, referindo-se à promoção da satisfação do cliente com o serviço prestado, desde o primeiro momento de contacto.

A TAP destaca, também, a diversidade e inclusão como tema material para o negócio, reconhecendo a promoção do respeito e da igualdade de tratamento para todos os indivíduos, nas atividades, operações e tomada de decisão. Por fim, o envolvimento na comunidade revela-se um tema de elevada importância e contributo por parte da TAP, resultante da promoção de iniciativas de desenvolvimento e integração das comunidades locais.

No que se refere aos temas de *governance*, a TAP compreende a gestão ética como a gestão do negócio com os mais altos níveis de integridade e conformidade com a lei, prevenindo a prática de atos ilícitos ou não alinhados com os valores e princípios da Empresa. Já o tema de *performance* e resiliência financeira corresponde à forma como as questões de ordem ambiental, social e económica suportam as decisões de investimento, as aquisições e as relações de negócio.

Envolvimento com Stakeholders

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

De forma a complementar a sua estratégia e continuar o trabalho desenvolvido no último processo de auscultação de *stakeholders* sobre a materialidade, realizado em 2015, a TAP compromete-se a retomar esta auscultação de modo a avaliar a perceção dos *stakeholders* quanto à materialidade dos temas definidos. Este compromisso permitirá a identificação das questões mais relevantes - partindo dos temas destacados em 2022 e de outros considerados importantes - e assegurará que as iniciativas estão alinhadas com as expectativas e preocupações de todas as partes interessadas.



/ Posicionamento da TAP

/ Canais de Comunicação

/ Entidades Reguladoras e Fiscalizadoras

Manter um diálogo aberto e transparente com entidades reguladoras e supervisoras, de forma a garantir o cumprimento de regulamentos e normas relevantes.

/ Fornecedores e Parceiros

Manter uma relação transparente e garantir a aplicabilidade dos princípios de sustentabilidade ao longo da sua cadeia de valor.

/ Instituições Financeiras e Investidores de Dívida

Garantir o cumprimento de contratos de financiamento através da monitorização da capacidade da Empresa fazer face aos seus compromissos para com estes credores.

/ Media e Influenciadores

Manter um diálogo aberto e transparente com os *media* e influenciadores, reconhecendo a sua relevância significativa na perceção do público e o possível impacto na reputação da Empresa.

Pareceres, comentários, recomendações e relatórios; reuniões periódicas com entidades relevantes e organismos europeus e internacionais; observação de negociações de Acordos de Transporte Aéreo; avaliação do impacto das propostas de legislação na indústria.

Website institucional; *website* flyTAP; eventos com parceiros (TAP Awards); feiras e conferências especializadas (BTL, Intermodal, SGALEXPO, TAP Air Cargo Awards, Aero-Engines Europe, Portugal Air Summit); e-mail; reuniões.

Área de investidores e relatórios anuais do *website* flyTAP; e-mail; *conference call* de apresentação de resultados trimestral; reuniões presenciais; *road show* com investidores.

Comunicados de imprensa; eventos de *media*; redes sociais; entrevistas; *website* flyTAP.

/ Acionistas

Interagir com os acionistas para os manter informados sobre o desempenho e os resultados financeiros da Empresa, ouvir o seu *feedback* e abordar as suas preocupações.

/ Clientes

Oferecer um produto competitivo e de qualidade, através da disponibilização de várias opções e soluções de valor para as suas viagens e de um contacto personalizado com os clientes.

/ Trabalhadores

Informar, envolver e reconhecer, reforçando o sentimento de pertença dos trabalhadores e a cultura da Empresa.

/ Comunidade

Alcançar cada vez mais comunidades nos destinos onde opera e onde exerce atividade, assumindo um papel relevante na condução de mudanças nas comunidades.

/ Posicionamento da TAP

/ Canais de Comunicação

Website flyTAP; departamento de relações com investidores; assembleia geral; relatórios anuais; reuniões; e-mails, comunicados de imprensa; redes sociais;

Website flyTAP; *app* TAP + *push app notification*; e-mail de *marketing*, sms; *contact center*; eventos e feiras; redes sociais, produto em terra (loja e aeroporto) e a bordo (IFE – *Inflight Entertainment*);

Intranet; aplicação interna *myTAP*; TAP TV; Portal DOV; *newsletters* periódicas; sessões internas (transmitidas à distância, ou em modo presencial, TAP Talks, por exemplo);

Website flyTAP e TAP Miles&Go; aplicação interna *myTAP*; *Landing Page* do Programa TAP Donate Miles; redes sociais, comunicados de imprensa; *newsletters*; *website* TAP Cargo e TAP Corporate;

Governance

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

De forma a promover o conhecimento sobre os temas de sustentabilidade, e de assegurar um processo de tomada de decisão consciente e informado pela Comissão Executiva, é garantida uma comunicação clara e eficiente sobre as atividades, riscos e preocupações associadas a estas áreas, em todas as fases do processo, envolvendo diferentes níveis hierárquicos da Organização.

Os projetos que apresentem impacto no ambiente, pessoas e economia são, numa primeira fase, integrados no plano anual de atividades das diferentes áreas da Empresa, sendo propostos ao membro da Comissão Executiva com responsabilidade pelo respetivo pelouro ("Administrador Executivo do pelouro") a que os projetos respeitam sendo, numa segunda fase, analisados e aprovada a intenção da sua implementação e execução pela Comissão Executiva (CE).

O *status* dos projetos é atualizado e acompanhado pelo Administrador Executivo do pelouro, consoante a periodicidade definida, com exceção dos projetos que contemplam a agenda transformacional da TAP, que são acompanhados regularmente no *Transformation Steering*.

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

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

COMUNICAÇÃO COM A COMISSÃO EXECUTIVA SOBRE TEMAS DE SUSTENTABILIDADE

Canal de Conduta Ética

Regularmente | Gerido pela Auditoria Interna, envia um resumo regular, aos membros da Comissão Executiva, das denúncias realizadas pelos trabalhadores e recebidas no Canal de Conduta Ética da TAP. Dependendo do tipo de risco associado, as denúncias podem ser de imediato reportadas ao CEO ou *C-level*, sendo, posteriormente, realizada uma investigação.

Comissão de Finanças, Auditoria e Risco

Trimestral | Reúne trimestralmente e, extraordinariamente, sempre que convocada pelo seu Presidente ou por dois dos seus membros. Esta Comissão é constituída com o objetivo de apoiar o Conselho de Administração nas matérias que lhe sejam, especificamente, remetidas tendo em conta o alinhamento com as boas práticas de mercado, nomeadamente, a necessária isenção e independência dos trabalhos de auditoria interna.

Comité de Combustível

Bimestral | Reúne com representantes de vários departamentos que supervisionam e monitorizam projetos relacionados com a poupança de combustível.

Comité do Cliente

Mensal | Informa, acompanha e decide iniciativas com impacto no cliente TAP. O seu sponsor é a *Chief Commercial & Revenue Officer* (CCRO), que convida o *Chief Operating Officer* (COO) e a *Chief Strategy Officer* (CSO) com as suas áreas.

Comité de Absentismo

Mensal | Realiza uma apresentação e análise de indicadores de combate ao absentismo e saúde e segurança laboral, bem como a definição e implementação de medidas. Este comité tem presente a gestão, nomeadamente, o COO e a CSO, bem como as suas respetivas áreas.

Transformation Steering

Bimensal | Acompanhamento dos projetos da agenda de transformação 2023-25. Liderado pelo *Transformation Office* e com a presença dos vários membros da Comissão Executiva e líderes dos projetos em discussão.

Comissão de Saúde e Segurança no Trabalho (CSST)

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

Safety and Security Review Board (SSRB)

Anual | O principal objetivo do SSRB é definir a estratégia do Sistema de Gestão de Segurança e monitorizar os riscos significativos de segurança para a TAP, os seus clientes, trabalhadores e fornecedores, que possam resultar ou ter impacto sobre a Companhia aérea. O SSRB deve garantir que os recursos apropriados são alocados para atingir o desempenho de segurança estabelecido. A CEO e o COO também fazem parte desse Conselho para discutir e alinhar as ações subsequentes.

Safety and Security Action Groups (SSAG)

Regularmente | Os SSAG são presididos pelo Diretor de *Safety and Security*, implementando as orientações estratégicas do SSRB. O principal objetivo dos SSAG é a monitorização e controlo dos riscos de segurança da TAP, dos seus clientes, trabalhadores e fornecedores, que possam decorrer ou ter impacto na respetiva área e/ou restante atividade.

Comissão de Safety & Security

Trimestral | Para apoiar o Conselho de Administração nas matérias que lhe forem especificamente cometidas, tendo em vista o alinhamento com boas práticas de mercado. A Comissão de *Safety & Security* acompanha a atividade da Comissão Executiva, assegurando o cumprimento das disposições legais e regulamentares, monitorizando a evolução do desempenho e da cultura de segurança e proteção da Empresa e monitorizando os sistemas internos de gestão de segurança e proteção, *compliance* e gestão de riscos.

A TAP disponibiliza um Relatório de Governo Societário que apresenta informações detalhadas sobre a estrutura e a composição dos órgãos sociais e comissões, estatutos e comunicações, gestão de riscos, remunerações, entre outros temas associados ao seu modelo de *governance*. A informação presente neste capítulo poderá ser complementada com a leitura do [Relatório de Governo Societário TAP 2022](#).

Gestão Ética

Para garantir uma gestão ética e justa, a TAP suporta um modelo de gestão que promove a transparência, a responsabilidade para com os seus *stakeholders*, internos e externos, e a conformidade com as regulamentações aplicáveis. Este modelo inclui a definição de políticas e práticas que garantem a integridade na tomada de decisões, a gestão de riscos e a promoção da ética no negócio. Através do Código de Conduta da TAP, a Empresa promove a implementação de práticas éticas e transparentes que asseguram a sua reputação junto dos *stakeholders* e aumentam a sua confiança e credibilidade.

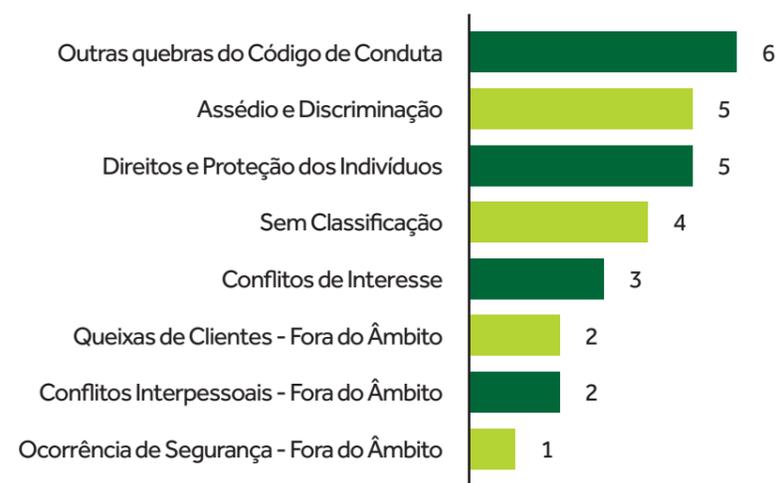
O Código de Conduta da TAP foi revisto e aprovado pela Comissão Executiva e pelo Conselho de Administração em 2022, em linha com os valores e princípios de orientação da Empresa. Foi, ainda, elaborada e aprovada a Política Anticorrupção, em linha com o Decreto-Lei n.º 109/2021. No decorrer de 2022 foram também preparadas outras políticas para 2023, com o objetivo de garantir um conjunto de *guidelines* alinhadas com as boas práticas que irão reforçar o programa e a cultura de *Compliance*.

Adicionalmente, foi lançado, no dia 1 de junho de 2022, o novo Canal de Conduta Ética para realização de denúncias neste âmbito, que cumpre com as imposições legais definidas na Lei n.º 93/2021 e que é, atualmente, gerido pela Direção de Finanças, Auditoria e Risco com o *sponsorship* da Presidente da Comissão de Auditoria. Desde o seu lançamento, foram recebidas 28 comunicações no Canal de Conduta Ética. Das comunicações recebidas, três deram origem à abertura de processos disciplinares e uma (1) a alterações em processos ou políticas.

Com o objetivo de promover e divulgar este novo canal, foi efetuada uma campanha de comunicação aquando do seu lançamento, e disponibilizado um inquérito sobre o mesmo no final do ano, revelando que ainda há uma reduzida familiarização com o canal. Está prevista a realização de formação sobre este tema em formato *e-learning* e novas ações de comunicação no decorrer do ano 2023.

CANAL DE CONDUTA ÉTICA

Classificação por tipo de casos reportados



GESTÃO ÉTICA

Iniciativas em 2022

Desenvolvimento, aprovação e publicação do novo [Código de Conduta](#) e da Política Anticorrupção.

Desenvolvimento e implementação do novo Canal de Denúncias – Canal de Conduta Ética, bem como da respetiva política.

Preparação e desenvolvimento de diversas políticas a serem aprovadas no decorrer de 2023, nomeadamente:

- Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo
- Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses
- Revisão da política de Oferta e Aceitação de Cortesias
- Política de *Investor Relations*
- Política de *Insider Trading*
- Política de Privacidade

Performance e Resiliência Financeira

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

A TAP tem implementado medidas para reduzir a sua pegada ambiental, como a otimização da frota de aviões, promovendo a utilização das aeronaves mais eficientes e retirando de operação as aeronaves mais antigas, a utilização de combustível mais sustentável (*Sustainable Aviation Fuel – SAF*), que procuram, a longo prazo, resultar também em impactes financeiros positivos para a Empresa. Todos os esforços realizados a nível da sustentabilidade conferem, a par dos benefícios para o ambiente e para a sociedade, um grande potencial de redução de custos e de desperdício, bem como uma valorização e notoriedade acrescidas da TAP nestas áreas.

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

03

Ambiente

3.1 Impacte Ambiental - *Highlights* 2022

3.2 Alterações Climáticas

3.3 Combustíveis de Aviação
Sustentáveis

3.4 Produtos Sustentáveis a Bordo

3.5 Consciencialização Ambiental



Ambiente

A sustentabilidade ambiental é para a TAP uma prioridade de ação, com a oportunidade de ser um agente ativo no contributo para uma causa comum e na capacidade de envolvimento dos seus clientes, trabalhadores e *stakeholders*, promovendo um espírito de missão transversal. Assim, a TAP definiu como o seu **compromisso ambiental** a promoção da eficiência energética e a proteção do ambiente. Em 2022, o investimento em oito novas iniciativas de sustentabilidade ambiental permitiu reforçar este compromisso e contribuir para a melhoria do desempenho ambiental da TAP.

Impacte Ambiental Highlights 2022



¹ Primeiro voo abastecido com SAF; Projeto Clean Office; Campanha Electrão; Programa Fuel Conservation; Parceria com a AccesRail; SESAR Joint Undertaking e Clean Sky Joint Undertaking; Aplicação SkyBreathe®; Electronic Technical Logbook.



Alterações Climáticas

Consciente do impacto das alterações climáticas para o planeta, dos desafios colocados às empresas, e da urgência de redução de emissões de Gases com Efeito Estufa (GEE), a TAP desenvolveu um conjunto de iniciativas de responsabilidade ambiental associadas às suas operações de transporte aéreo e atividade industrial de manutenção de aeronaves, motores e componentes.

Sendo o principal objetivo da TAP assegurar e fomentar um crescimento e um futuro sustentável, foram estabelecidas metas que visam contribuir para a missão comum de combate às alterações climáticas.



Em 2021, a TAP apoiou a Resolução da *International Air Transport Association* (IATA) e assumiu como seu o compromisso coletivo de atingir emissões *carbono zero* até 2050. Este exigente objetivo vai ao encontro das diretrizes definidas no Acordo de Paris, e reafirma o apoio das Companhias aéreas ao *Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation* (CORSIA) da *International Civil Aviation Organization* (ICAO), como uma medida para estabilizar as emissões da aviação internacional nos níveis de 2019, no curto e médio prazo.

PROGRAMA DE COMPENSAÇÃO VOLUNTÁRIA DE EMISSÕES DE CO₂

O programa de compensação de emissões de dióxido de carbono (CO₂), lançado em 2009, é um mecanismo voluntário de neutralização de emissões que a Empresa disponibiliza aos seus passageiros através do seu portal de reservas *online* (www.flytap.com).

Desenvolvido em parceria com a IATA, utiliza a metodologia *standard* da ICAO customizada às operações TAP, considerando critérios como distância percorrida, classe de reserva e emissões médias de CO₂ das aeronaves que efetuam a rota.

Os passageiros TAP, ao optarem pela compensação, neutralizam o equivalente de emissões de carbono noutras regiões do planeta através de projetos certificados pelas Nações Unidas.

De referir que este é um programa sujeito a auditoria externa, garantindo, assim, a transparência e a fiabilidade do método de determinação das emissões de CO₂, estando ainda disponível para consulta um documento explicativo elaborado pela IATA sobre o respetivo programa.

No [website corporativo](#) da TAP estão disponíveis os projetos certificados já apoiados no âmbito deste programa, destacando-se os seguintes em 2022:

- **Projeto “Fogões eficientes GYAPA”:** projeto no Gana, que consistiu na disponibilização de fogões eficientes, o GYAPA, que permitem cozinhar os alimentos mais rapidamente, promovendo uma redução de 50% no consumo de combustível e uma minimização da exposição a fumos tóxicos. Foram, ainda, dinamizadas sessões de formação a metalúrgicos e ceramistas locais para o fabrico dos fogões, promovendo o desenvolvimento das comunidades locais.
- **Projeto “ECOMAPUÁ”:** projeto no Estado do Pará, Brasil, que contribui para a conservação de cerca de 90 mil hectares da floresta da Amazônia, proibindo a extração de madeira, uma das principais causas da deflorestação da região. O projeto aposta na formação das comunidades locais incentivando práticas agrícolas mais sustentáveis e promovendo outros meios de subsistência como, por exemplo, a criação de aviários, tanques de piscicultura e apiários.

A TAP acredita que o sucesso deste compromisso é tanto maior quanto maior for o envolvimento de todos os seus *stakeholders*. Assim, tem vindo a reforçar as suas parcerias para o desenvolvimento e implementação de projetos e ações, que, entre outros aspetos, coloquem também o cliente como um agente ativo nesta missão.

Em destaque

/ **Parceria com a AccesRail** que visa oferecer aos passageiros opções de viagens combinadas em vários países europeus, permitindo alargar a rede de destinos da Empresa, e disponibilizar a opção aos cidadãos europeus de adquirirem um produto integrado e mais sustentável.

Ao nível dos indicadores de desempenho ambiental, a TAP calcula os seus consumos energéticos e as respetivas emissões associadas. Este exercício permite avaliar o resultado dos esforços realizados nesta matéria e delinear os próximos passos.

/ **Consumo Energético** 
42 528 542 GJ

/ **Emissões âmbito 1** 
5 283 024 tCO₂e

/ **Emissões âmbito 2** 
2 072 tCO₂e
(Location-Based)

/ **Total de Emissões** 
5 285 095 tCO₂e

Não obstante ter sido verificado um aumento significativo do valor total de emissões, em consequência do levantamento de restrições de circulação derivadas da pandemia, verificou-se uma redução nos indicadores específicos associados ao transporte aéreo, revelando uma melhoria na eficiência dos consumos e emissões associadas.

CONSUMO DE JET FUEL POR PASSAGEIRO (l/100pkm)



EMISSÕES DE CO₂ POR PASSAGEIRO (Kg/100pkm)



A redução verificada nestes indicadores específicos deve-se, essencialmente, ao trabalho desenvolvido ao nível de modernização da frota, medidas de eficiência energética, gestão de combustíveis, e na aposta em novas tecnologias, plataformas e *softwares*, nomeadamente, através do programa *Fuel Conservation*, das colaborações com o *Single European Sky ATM Research (SESAR) Joint Undertaking* e o *Clean Sky Joint Undertaking* e da aplicação *Sky Breathe®*.

O setor do transporte aéreo, ao longo das últimas décadas, tem procurado reduzir o ruído produzido pelas aeronaves. Do ponto de vista operacional a TAP tem adotado medidas para minimizar os níveis de ruído da sua operação. A título de exemplo, na aterragem evita-se a utilização das forças dos motores para travar a aeronave (*reverse thrust*) preferindo recorrer aos travões das rodas.

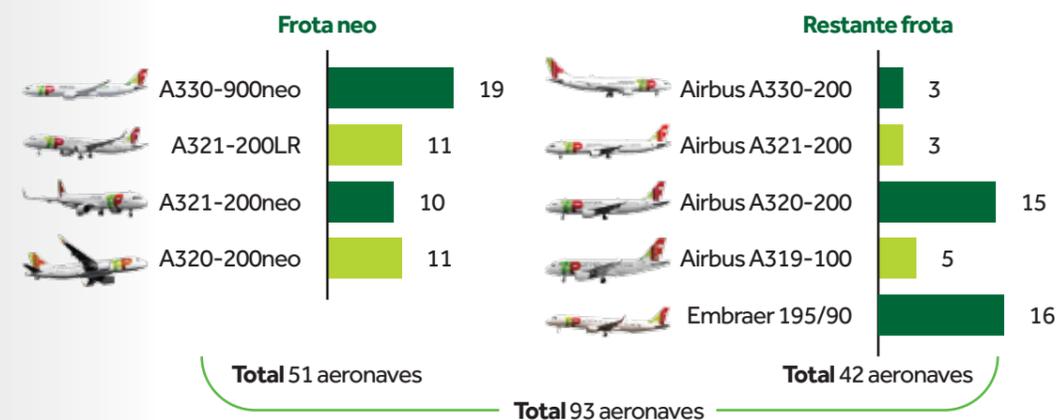
PROGRAMA DE MELHORIA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Modernização da Frota

A modernização da frota TAP visa investir em modelos de aeronaves mais recentes e eficientes, beneficiando o ambiente, os clientes e o próprio desempenho operacional e económico da Empresa:

- **Upgauging** | Substituição de aeronaves com menor capacidade por aeronaves com maior capacidade, permitindo o transporte de um maior número de passageiros nas mesmas frequências. Esta alteração resulta em menores emissões de CO₂ por passageiro transportado e na melhoria dos resultados operacionais e financeiros.
- **Satisfação do cliente** | A modernização da frota prioriza a experiência do cliente, com foco no aumento da segurança, conforto e satisfação. As novas aeronaves são equipadas com a tecnologia mais avançada disponível no mercado (última geração de aviônicos e entretenimento a bordo, motores mais silenciosos e menos poluentes, cadeiras com maior conforto e opções para os passageiros).
- **Modernização** | Os novos modelos da frota TAP são mais eficientes no consumo de combustível e emissão de gases com efeito estufa, estando equipados com a última geração de motores e materiais compósitos mais leves.
- **Fiabilidade** | As novas aeronaves beneficiam de maiores níveis de fiabilidade, aumentando a disponibilidade da frota e reduzindo os atrasos e impacte operacional/financeiro. A frota da TAP em dezembro de 2022 era composta por 66% de aeronaves NEO da Airbus.

NÚMERO DE AERONAVES DE PASSAGEIROS DA TAP A 31 DEZEMBRO 2022:





Programa Fuel Conservation

Programa transversal a toda a Companhia, que visa enquadrar as medidas de eficiência energética resultantes das alterações de procedimentos operacionais, da redução do peso a bordo, da melhoria do desempenho aerodinâmico ou da modernização da frota operada. É um programa implementado há vários anos na Empresa, e envolve as equipas das Operações de Voo, Manutenção e Engenharia, Planeamento de Frota, Serviços de Aeroporto, *Marketing* e *Catering*.

SESAR Joint Undertaking e Clean Sky Joint Undertaking

Projetos de melhoria da eficiência energética com redução de consumo de combustível, através da identificação de áreas de melhoria, nomeadamente:

- Subida após a decolagem - otimização das altitudes de redução de potência e de aceleração;
- Cruzeiro - otimizações verticais, laterais e longitudinais, bem como atualizações de rota em voo;
- Aproximação e aterragem – estudo de novos procedimentos de aterragem de precisão designados de RNP-AR (*Required Navigation Performance – Authorization Required*), através dos quais é possível otimizar o percurso de aproximação e reduzir o número de divergências para aeroportos alternativos, causadas por reduzidas condições de visibilidade.

Aplicação SkyBreathe®

Aplicação de controlo e otimização de procedimentos na gestão de voo e combustível, que se encontra ainda em fase de implementação, mas já permitiu confirmar o bom desempenho na melhoria dos indicadores de eficiência energética da Companhia, com a consequente redução de emissões de CO₂ por passageiro, através do recurso a tecnologias digitais como *Big Data* e *Machine Learning*.

Combustíveis de Aviação Sustentáveis

A procura de soluções alternativas e sustentáveis é um fator-chave para atingir o compromisso assumido pela TAP de emissões *carbono zero* até 2050, bem como um modo de posicionamento positivo junto dos seus clientes, acionistas e demais *stakeholders*.

Neste sentido, a TAP tem vindo a reforçar a aposta na substituição de combustíveis fósseis por combustíveis sustentáveis para a aviação, os SAFs – *Sustainable Aviation Fuels*. A transição para este tipo de combustíveis pode representar a redução das emissões de carbono em até 80% ao longo do seu ciclo de vida.

Complementarmente, os SAFs permitem potenciar a economia circular, aumentar a independência energética e a segurança do abastecimento, constituindo-se como um motor da economia e assegurando a manutenção e a criação de postos de trabalho. Para além disso, estes combustíveis podem ser utilizados de imediato, uma vez que se mantém toda a infraestrutura de abastecimento existente e sem necessidade de adaptação da frota.

No entanto, a produção atual deste tipo de combustível é muito reduzida para as reais necessidades do setor da aviação. Dessa forma, a TAP estabeleceu um acordo de parceria com a GALP e ANA Aeroportos de Portugal com o objetivo de promover o desenvolvimento, produção, fornecimento e utilização de SAFs em larga escala.

A TAP tem uma parceria num projeto chamado *Move2LowC*, com participação nos subprojetos PPS1 (refinação de microalgas autotróficas em *biojetfuel*) e PPS2 (produção de biomassa por fermentação para refinação em *biojetfuel*) através da partilha de experiência operacional e de regulamentação na indústria aeronáutica, tais como, os aspetos a ter em consideração na armazenagem de combustível, preocupações a ter no aeroporto, metodologias/normas de abastecimento de aeronaves e realização de testes no banco de ensaio do avião.



Em destaque

/ TAP realiza o primeiro voo abastecido com SAF.

Em julho de 2022, a TAP realizou o primeiro voo em Portugal abastecido com SAF, operando um A321neo na rota Lisboa-Ponta Delgada. O combustível incorporou 39% de matéria de origem renovável, permitindo uma redução de 35% das emissões totais de dióxido de carbono (cadeia de produção e consumo).

Primeiro voo em Portugal abastecido com SAF, com a presença da CEO da TAP, Christine Ourmières-Widener (centro), do CEO da Galp, Andy Brown (direita), e do CEO da ANA, Thierry Ligonnière (esquerda)

1º Voo Companhia Aérea Portuguesa com combustível sustentável (SAF)

? O que é o SAF?



Contribuirá para a descarbonização do sector do transporte aéreo.



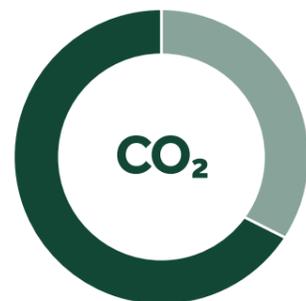
O SAF é o combustível sustentável para a aviação.



Produzido através de matéria de origem sustentável.

Voo Lisboa ✈️ Ponta Delgada

EMISSÕES DE CO₂
COM USO SAF*



-34,9% 🌱 CO₂

*com 39%HEFA
(Matéria de Origem Renovável)

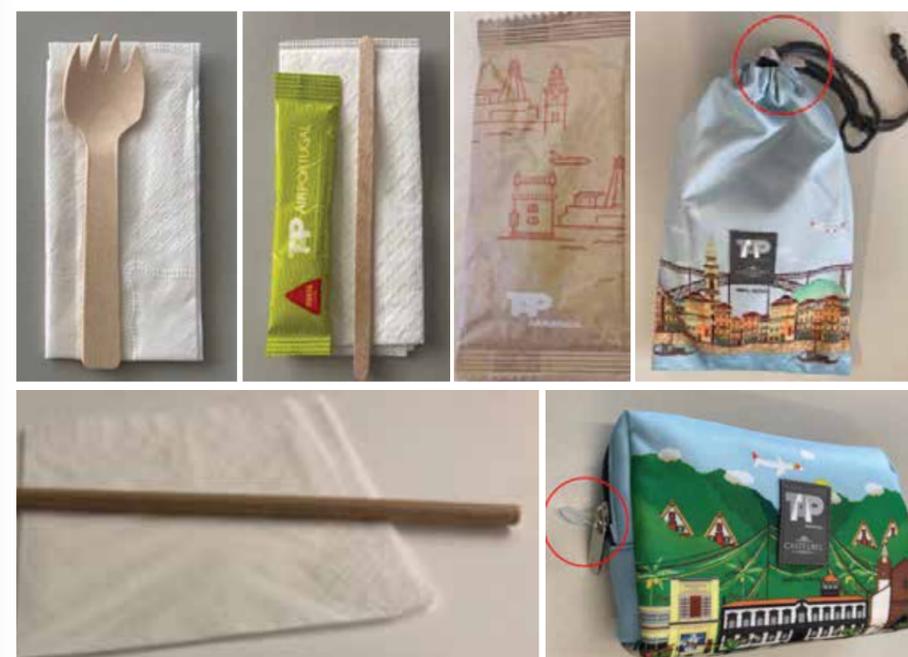


Produtos Sustentáveis a Bordo

A TAP continua empenhada em identificar novas soluções sustentáveis que cumpram os rigorosos requisitos das normas alimentares e sanitárias e vão ao encontro das necessidades dos passageiros, sem perder o foco na excelência do serviço prestado.

Ao nível do uso de embalagens de plástico a bordo das aeronaves, a principal ação da TAP tem sido a alteração das componentes de plástico para materiais reutilizáveis, reciclados, e mais sustentáveis, nomeadamente:

- Alteração dos produtos de plástico de suporte às refeições para materiais mais sustentáveis: talheres de madeira e embalagens de papel, misturadores de madeira, palhinhas de papel, copos de papel, embalagens dos toalhetes em papel, sacos de pão disponibilizados na classe executiva em papel próprio para forno, *creamer* oferecido em embalagem de papel, embalagens das sandes *on board retail* em papel *kraft* e suportes de refeição à base de materiais reciclados.
- Alteração dos materiais dos *amenity kits* oferecidos aos passageiros de classe executiva: colocação de *lock* em vez de invólucro do *kit* em plástico.
- Colocação de selo de indicação de auscultador desinfetado em vez de invólucro de plástico e alteração para embalagem de papel e colocação de máquina de água filtrada no *lounge* em vez de garrafas de água individuais.



Amenity kits TAP mais sustentáveis

Em simultâneo, a TAP tem vindo a desenvolver outros projetos de transição para respostas mais ecológicas, a nível da gestão das suas operações, que visam melhorar a eficiência de processos internos, principalmente, com a aposta em novas tecnologias e soluções inovadoras.

ELECTRONIC TECHNICAL LOGBOOK

Projeto de aquisição e implementação do *Electronic Technical Logbook* (eTLB) – caderneta eletrónica, que tem como objetivo a substituição de manuais de papel (cadernetas técnicas, de cabine e *itens* diferidos - *Hold Item List* (HIL)), onde são registadas as ocorrências técnicas no ar e no solo.

Esta alteração permite melhorar a qualidade e transparência dos dados, a comunicação e colaboração entre a tripulação de voo e a equipa de manutenção, otimizando os tempos de *turnaround* das aeronaves.

Em termos de benefícios ambientais, é estimada a poupança de mais de 300 000 folhas de papel A4 que deixam de ser utilizadas por ano.

Consciencialização Ambiental

A TAP considera que o envolvimento dos seus trabalhadores, clientes e outros *stakeholders* é fundamental para a melhoria contínua do desempenho da Companhia em matéria de sustentabilidade.

Nesse sentido, a TAP tem vindo a reforçar as campanhas de sensibilização ambiental junto dos seus trabalhadores, nomeadamente, ao nível da redução do uso de materiais, como os plásticos, e de uma gestão mais eficiente de consumos, como água e energia.

Complementarmente, a TAP promove ativamente o envolvimento dos seus trabalhadores em projetos de sustentabilidade ambiental como, por exemplo, a iniciativa *Clean Office*.

CLEAN OFFICE

Entre o mês de setembro e dezembro de 2022, decorreu, no Campus TAP, a iniciativa *Clean Office* que teve como objetivo tornar o espaço de trabalho mais funcional, livre de objetos e equipamentos sem uso no dia-a-dia dos trabalhadores.

Todas as equipas foram chamadas a realizar uma triagem entre os equipamentos e materiais de uso diário, daqueles que não utilizam.

Desta iniciativa resultou a recolha de materiais (cerca de 17 950 kg), que foram encaminhados para uma empresa devidamente licenciada pelo Ministério do Ambiente:

- 7 720 kg de Papel Reciclado
- 7 282 kg de Documentos Confidenciais
- 1 280 kg de Monstros
- 1 665 kg de Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos, que foram depositados através da Campanha Eletrão

Esta iniciativa integrou ainda uma componente de responsabilidade social com a doação de 3 912 artigos a sete instituições de cariz social - ASASTAP Associação de Solidariedade e Apoio Social do Pessoal da TAP, BUS - Bens de Utilidade Social, ENTRAJUDA, Mundo a Sorrir, Noor'Fatima, AHBV - Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Moscavide e Portela e Terra dos Sonhos -, permitindo a sua reutilização.

Em 2022, a TAP deu continuidade ao Projeto RECICLA+, que tem como principal objetivo aumentar a taxa de resíduos encaminhados para reciclagem (papel/cartão e embalagens de plástico/metálico), reduzindo a quantidade de resíduos indiferenciados. Este projeto, transversal à Empresa, incide sobre três grandes tipologias de resíduos produzidos: resíduos industriais banais produzidos no Campus, resíduos produzidos na atividade de Manutenção e Engenharia realizada no Campus e resíduos produzidos a bordo das aeronaves.

Neste âmbito, a TAP monitoriza, regularmente, a quantidade de resíduos gerados, bem como o tipo de destino destes resíduos promovendo, em primeira instância, a sua valorização, através de processos de reutilização, reciclagem e *upcycling* dos materiais.

Resíduos gerados



1 867 t

Taxa de Valorização de Resíduos



57%

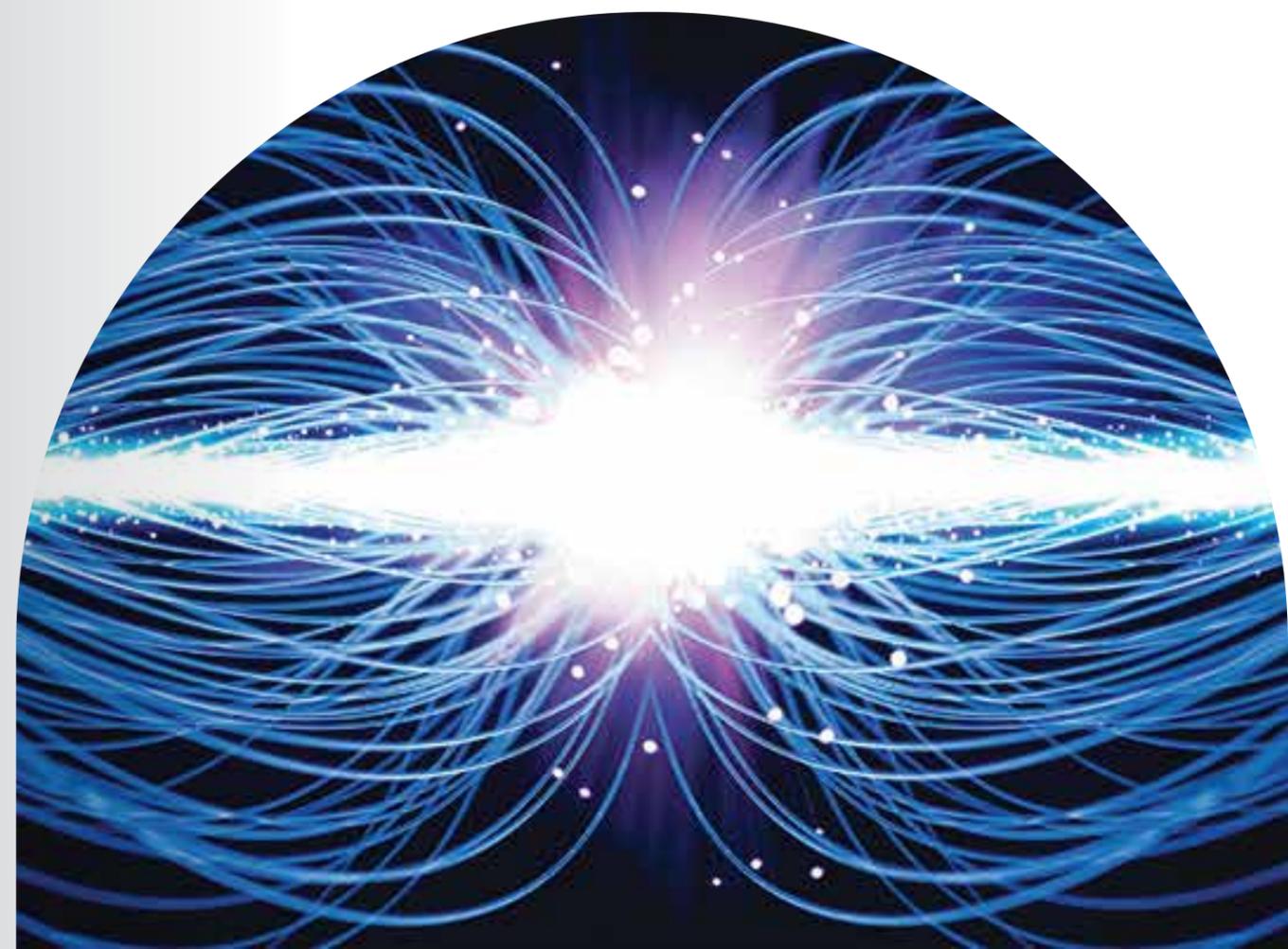
Por fim, é de destacar que a ação da TAP em matéria de responsabilidade e consciencialização ambiental vai além da monitorização de indicadores de desempenho. A Companhia acredita que uma abordagem holística é o fator-chave para o sucesso do seu compromisso ambiental. Neste contexto, a TAP desenvolveu campanhas socioambientais, que visam não só contribuir para o cumprimento das suas metas ambientais como para o desenvolvimento dos seus trabalhadores, clientes e comunidades.

CAMPANHA ELECTRÃO

A ação **Quartel Electrão**, implementada pela **Electrão**, é um projeto de cariz social de apoio cívico às Associações Humanitárias de Bombeiros Voluntários (AHBV) e tem por objetivo envolver as AHBV no esforço global de sensibilização das suas comunidades e da população em geral para o encaminhamento adequado dos equipamentos elétricos e eletrónicos, pilhas e baterias para reciclagem e valorização.

O material recolhido pelas AHBV é contabilizado sendo, posteriormente, atribuídos prémios às Associações que conseguirem recolher e entregar à Electrão uma maior quantidade de resíduos. O primeiro prémio corresponde a um veículo ligeiro de combate a incêndios de tipo florestal e, os restantes prémios, a dinheiro para aquisição de material de proteção florestal.

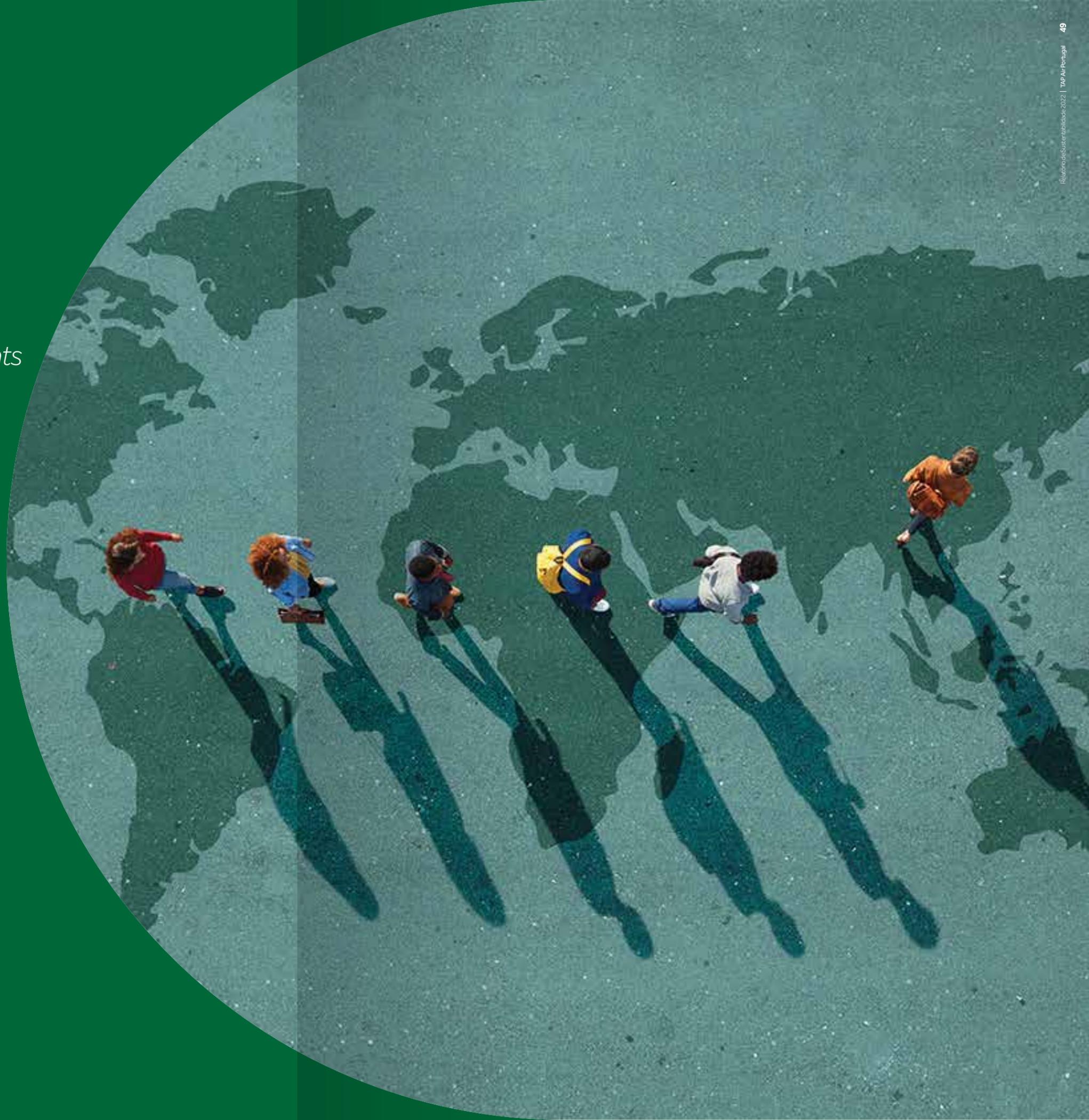
A TAP aliou-se a esta campanha através da inclusão de pontos de recolha destes materiais nas suas infraestruturas, apadrinhando a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Moscavide e Portela.



04

As nossas Pessoas

- 4.1 Perfil dos Trabalhadores - *Highlights* 2022
- 4.2 Diversidade e Inclusão
- 4.3 Saúde e Segurança Laboral
- 4.4 Desenvolvimento e Gestão do Talento



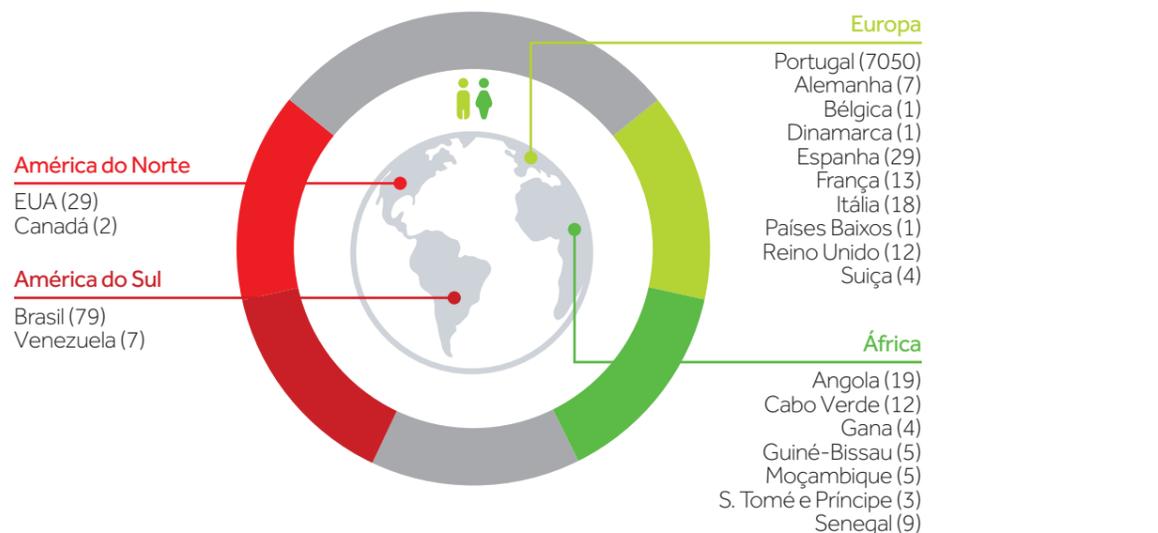
As nossas Pessoas

Os trabalhadores representam um recurso vital para a sustentabilidade e sucesso da TAP, nomeadamente, num setor tão competitivo e volátil como a aviação. O desenvolvimento profissional desempenha um papel essencial para a Empresa, permitindo aos trabalhadores adquirir as competências necessárias para abraçar as constantes mudanças e evolução do setor.

Na TAP, reconhece-se que a diversidade e inclusão são fundamentais para uma força de trabalho dinâmica e inovadora, capaz de responder aos desafios e necessidades da Empresa.

Ao reconhecer a importância destes temas, a TAP promove políticas e práticas que fomentam a inclusão, segurança e aprendizagem constante, permitindo a criação de uma cultura de valorização e de compromisso com os trabalhadores.

Perfil dos Trabalhadores Highlights 2022



Diversidade e Inclusão

A TAP promove uma cultura organizacional baseada no respeito mútuo e no reconhecimento do talento, da diferença e do mérito individual, criando condições para a implementação desses valores e reconhecendo a sua importância para a própria estratégia e gestão da Empresa.

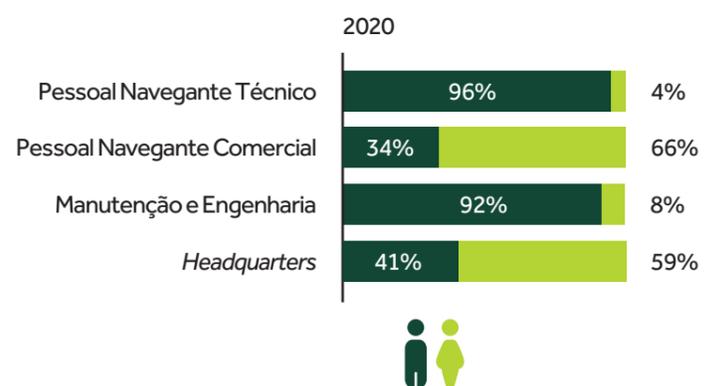
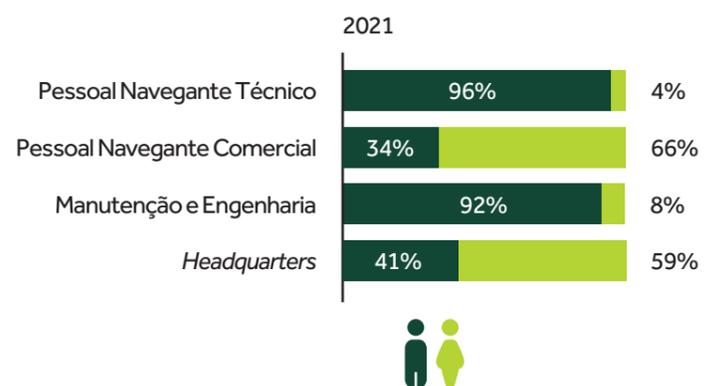
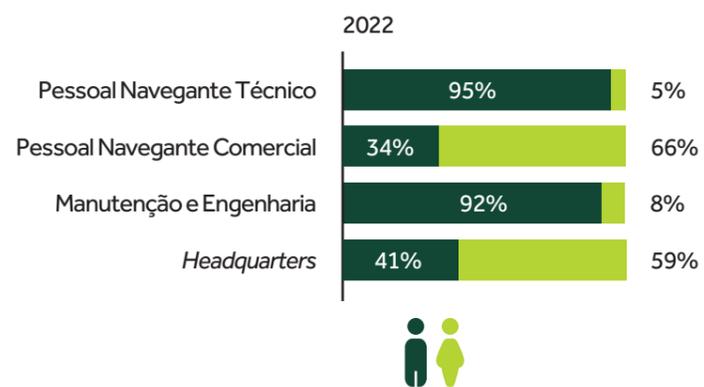
Paralelamente, a Empresa proíbe quaisquer formas de discriminação ou assédio e promove o respeito pela igualdade de oportunidades para todos os trabalhadores e potenciais trabalhadores, adotando medidas de sensibilização interna e junto da comunidade.

Promove a igualdade de oportunidades no recrutamento, assegurando que o género, orientação sexual, idade, nacionalidade, cultura ou religião não são fatores determinantes na seleção de candidatos. No que se refere à distribuição dos trabalhadores por género, categoria profissional e faixa etária mantém uma coerência de distribuição entre os anos de 2020, 2021 e 2022.

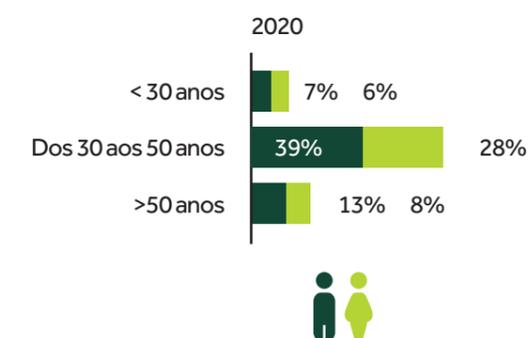
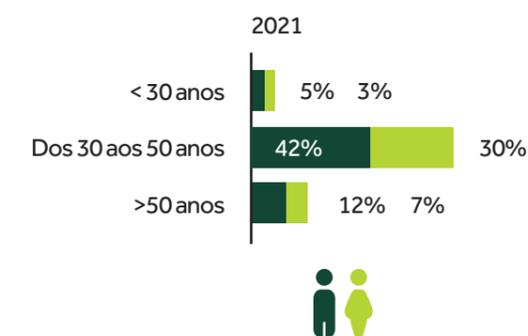
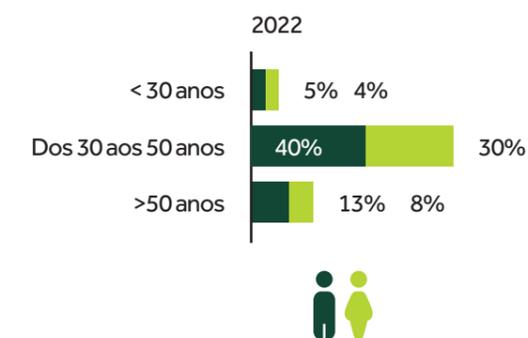
Garante a igualdade de condições de trabalho, incluindo a adaptação dos locais de trabalho e espaços comuns para pessoas com dificuldades de mobilidade. A Política de Diversidade e Inclusão da TAP, bem como a sua revisão e atualização, são mecanismos importantes de implementação dos valores de diversidade e inclusão da Empresa e de compatibilidade com as atualizações legislativas.



DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR GÉNERO E CATEGORIA PROFISSIONAL



DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR GÉNERO E FAIXA ETÁRIA



Como parte do compromisso com a diversidade e inclusão, a TAP promove:

- **Multiculturalidade:** ao englobar trabalhadores de 21 países, distribuídos por quatro continentes, a riqueza de conhecimentos e experiências representa uma parte significativa da cultura e valores da TAP;
- **Igualdade de género:** este tema é de elevada importância para a TAP, contribuindo, por exemplo, para o fomento da diversidade de opiniões e para a vantagem competitiva da Empresa. Nas posições de liderança, a TAP tem uma representação feminina de 60 % (gestão de topo);
- **Inclusão:** a TAP assegura um local de trabalho acessível a todos os trabalhadores, independentemente do seu grau de incapacidade/deficiência. A TAP dispõe de 100 trabalhadores com grau de incapacidade/deficiência, com funções adaptadas às suas necessidades especiais de forma a garantir a realização e valorização do seu trabalho, a título de exemplo, mais de metade da equipa do Centro de Correspondência e Digitalização da TAP possui algum tipo de incapacidade/deficiência e são elementos essenciais na sua função e para o bom funcionamento da Empresa.

Realçando a importância da Agenda LGBT+, a TAP assinalou o Dia Internacional do Orgulho LGBT+ com várias ações promovendo a diversidade, e a inclusão. Em 2022, os trabalhadores foram convidados a assistir a uma *TAP Talk* – "Importância do segmento LGBT+ para o Turismo", assegurada pela VARIACÕES – Associação de Comércio e Turismo LGBT+ de Portugal. Foram, também, disponibilizados conteúdos dedicados a este tema no *website* e redes sociais e uma *newsletter* especial para os clientes.

A bordo dos aviões, os passageiros tiveram a oportunidade de assistir a um discurso especial de destaque aos valores da diversidade e da inclusão. Durante o mês de junho foi, ainda, disponibilizada a bordo uma seleção de filmes e séries relacionados com a cultura LGBT+, bem como uma *playlist especial dedicada ao Pride*.

Assumindo a materialidade das questões de diversidade e inclusão, a TAP compromete-se a tratar os seus recursos internos e externos com respeito pelas diferenças que os unem. Ao operar em países com culturas, religiões e costumes tão característicos e diferenciados, a diversidade e multiculturalidade são fatores-chave para o desempenho do negócio e para uma relação estreita entre trabalhadores e clientes. A preocupação em potenciar estas questões, tanto na necessidade da promoção de um maior equilíbrio entre géneros, nas diversas categorias profissionais, como no balanço entre trabalhadores de diferentes faixas etárias, revela-se num dos principais desafios assumidos pela TAP para os próximos anos.

Banner do website TAP referente ao Roteiro LGBT+ friendly | TAP Air Portugal (flytap.com)



Multidestino

Roteiro LGBT+ friendly

A TAP junta-se à celebração do Dia Internacional do Orgulho LGBT+ que celebra a diversidade e a inclusão

Em destaque

/ Por ocasião da **Annual General Meeting & World Air Transport Summit da IATA**, no Qatar, a TAP subscreveu o acordo "25by2025". A CEO acrescentou o nome da TAP à lista de signatários que se propõem a aumentar a representação de mulheres em cargos de chefia e áreas sub-representadas nas suas organizações em 25%, ou até um mínimo de 25%, até 2025.

Saúde e Segurança Laboral

A saúde e segurança no trabalho dos trabalhadores da TAP é uma prioridade da gestão, tornando a Empresa mais competitiva, ao prevenir a sinistralidade laboral e a doença profissional, identificando e controlando os fatores de risco existentes, promovendo a melhoria das condições de trabalho e saúde dos seus trabalhadores, respondendo aos desafios de uma atividade marcada pelos mais elevados padrões de segurança da indústria aeronáutica.

Os serviços internos dedicados a estes temas são prestados pela Unidade de Cuidados de Saúde (UCS), certificada pela ISO45001 para o serviço de saúde e segurança no trabalho e acreditada em qualidade na saúde pela Direção Geral de Saúde (DGS). A gestão de segurança e saúde ocupacional da Empresa é gerida, em conjunto, pela UCS e pelas áreas da TAP, promovendo ações integradas e abrangentes, em diversos domínios da saúde e segurança laboral.

A TAP adota um processo estruturado de avaliação de perigos e riscos, evidenciado no Manual de Identificação e Avaliação de Riscos Profissionais (MIARP) e realizado pelos técnicos de saúde e segurança no trabalho, que partilham os resultados com as áreas da Empresa. São realizadas avaliações e auditorias periódicas que permitem a resolução de não conformidades e a monitorização das ações de correção e mitigação, seguindo uma metodologia validada e aplicada, regularmente, pelos técnicos de saúde e segurança. Em caso de incidente ou acidente de trabalho, os técnicos realizam uma análise cuidadosa, considerando o agente material, forma, local e natureza da lesão e a avaliação de risco do local. Com base nessa análise, são feitas recomendações de ações preventivas, corretivas e oportunidades de melhoria. As avaliações dos locais de trabalho também têm em conta os incidentes e acidentes ocorridos, priorizando intervenções e melhorias pela gestão.

Em virtude do retomar da atividade pós-pandemia, a evolução dos acidentes reportados entre 2020 e 2022 não foi considerada um sinal de alerta. O principal tipo de acidentes laborais mantém o seu caráter físico, com destaque para lesões causadas por um aumento na pressão do ar durante o voo, postura incorreta ou esforço físico excessivo.



Acidentes de Trabalho

	/ 2020	/ 2021	/ 2022
Nº de mortes resultantes de acidentes de trabalho	0	0	0
Nº de acidentes de trabalho com consequência grave (excluindo mortes)	22	13	18
Nº de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	510	305	879

Acidentes laborais entre 2020 e 2022

Principais tipos de acidentes de trabalho

- / Barotraumatismos
- / Esforços físicos excessivos
- / Posturas incorretas
- / Choque contra ou por objetos
- / Tropeçamentos
- / Escorregamentos
- / Desequilíbrios
- / Quedas

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

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

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

Os serviços de saúde ocupacional desempenham um papel fundamental na TAP, contribuindo para a identificação e eliminação de perigos e minimização de riscos no ambiente de trabalho. Entre as funções exercidas por estes serviços, destacam-se a vigilância da saúde dos trabalhadores por meio de exames médicos, no âmbito da medicina do trabalho, e a realização de exames médicos de regresso ao trabalho após doença ou acidente laboral. A par disso, a avaliação ergonómica dos postos de trabalho e das condições de trabalho, assim como a avaliação e seleção de equipamentos de proteção individual ajustados a cada trabalhador, são outras medidas importantes adotadas pelos serviços de saúde ocupacional, para garantir a segurança e saúde dos trabalhadores.

Estes serviços de saúde ocupacional oferecem, também, formação em primeiros socorros para trabalhadores com funções a bordo ou em terra, prestam cuidados de saúde a todos os trabalhadores nas delegações e realizam acompanhamento psicológico dos trabalhadores.

No âmbito da saúde e bem-estar, a TAP preocupa-se, também, em promover uma vida saudável entre os seus trabalhadores, sendo de destacar as seguintes iniciativas: Programa Saúde Mais, reconhecido e apoiado pela DGS, que contempla ações de sensibilização, prevenção e diagnóstico precoce, rastreios gratuitos, planos de acompanhamento na gravidez, etc.

Adicionalmente, a TAP tem um programa de prevenção e controlo do consumo de substâncias psicoativas - Programa Prevenir, bem como um programa de desabituação tabágica, entre outros programas de promoção da saúde, vocacionados para a saúde dos trabalhadores e para a segurança de pessoas e bens.

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

SERVIÇOS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE DOS TRABALHADORES

- Possibilidade de receber assistência médica de urgência na clínica em Lisboa, durante todos os dias do ano, das 8h às 24h, além de um serviço de assistência domiciliária complementar fora desse horário.
- Acompanhamento médico nas delegações realizado por outros provedores de saúde.
- Mais de 20 especialidades e valências disponíveis na clínica em Lisboa e especialmente direcionadas para os trabalhadores da TAP.
- Ambulância disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para prestar assistência aos trabalhadores no Aeroporto de Lisboa e no Campus TAP.
- Disponibilização de teleconsultas durante a pandemia, incluindo serviços de psicologia e psiquiatria.

- Programas específicos para promoção da saúde e prevenção da doença, com foco na COVID-19.
- Linha telefónica de suporte disponível para os trabalhadores.
- Ações de promoção de saúde e prevenção de doenças.
- Retoma do programa de prevenção e controle do consumo de substâncias psicoativas – Programa Prevenir.
- Retoma do calendário de ações para promoção da saúde e bem-estar, incluindo nutrição, saúde mental e atividade física.

Todos estes serviços e medidas têm como foco garantir a segurança e saúde dos trabalhadores da TAP, contribuindo para o seu bem-estar. A TAP investe, recorrentemente, em medidas preventivas para minimizar os riscos de acidentes e incidentes relacionados com a saúde e segurança laboral, revelando a materialidade transversal deste tema para o negócio e para o próprio setor.



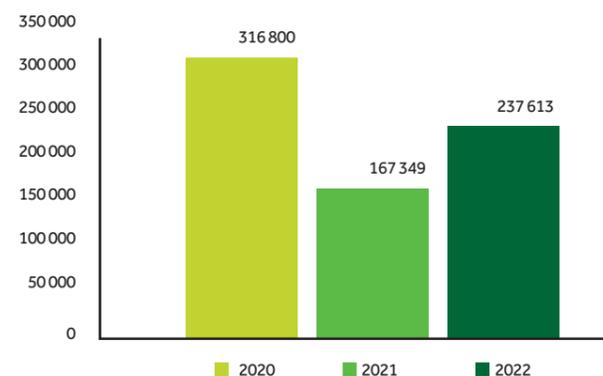
Desenvolvimento e Gestão do Talento

A gestão do talento na TAP é uma prioridade transversal a toda a Empresa, onde a formação e a competência dos trabalhadores são cruciais para garantir a segurança e qualidade do serviço prestado.

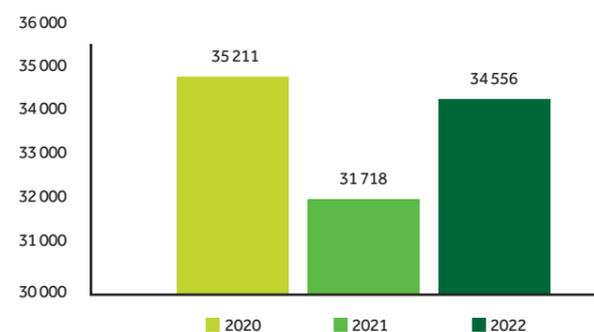
A Empresa tem uma cultura de aprendizagem contínua, incentivando a formação e a atualização de conhecimentos e competências dos seus trabalhadores, de forma que estes possam estar sempre atualizados face às tendências e desafios do setor.

No ano de 2022, a TAP ministrou 237 613 horas de formação, abrangendo perto de 35 mil formandos. O investimento na formação representou mais 70 264 horas e 2 838 formandos do que em 2021, tendo sido ministradas mais 545 ações do que no ano anterior.

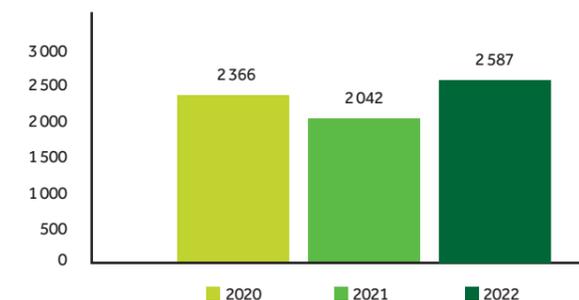
VOLUME DE HORAS DE FORMAÇÃO



NÚMERO DE FORMANDOS



NÚMERO DE AÇÕES REALIZADAS



Formar e Qualificar são os principais motes da Universidade Corporativa TAP, assumindo-se como ativadora de uma *technology based learning* e facilitadora na passagem de uma *training culture* para uma *learning culture* (enfoque na aprendizagem), numa responsabilidade partilhada entre Universidade TAP, trabalhadores, líderes e equipas.

A transição para o formato virtual continua a ser uma das maiores apostas da TAP na área da formação, assumindo a sua importância para o reforço e motivação dos trabalhadores na procura do seu autodesenvolvimento. Em 2022, foram desenvolvidos 70 novos conteúdos *e-learning*, para além da atualização de 57 conteúdos, permitindo efetuar 31 229 horas de formação em *e-learning*. Apesar da aposta na digitalização da formação, a formação presencial continua a apresentar uma grande expressão nos cursos da TAP, com 150 896 horas de formação presencial ministradas e 55 488 horas em formato *b-learning*.

Ao suportar uma cultura de informação e aprendizagem como parte do processo de tomada de decisão na Companhia, juntamente com a responsabilização individual, a temática da segurança laboral revela-se num dos temas mais importantes no âmbito da formação. Este tema é assegurado como prioritário para o desenvolvimento dos trabalhadores, resultando em ações periódicas de sensibilização e formação na prevenção e gestão de acidentes.

Formação em Safety

	/ 2020	/ 2021	/ 2022
Horas de Formação em Safety	564	683	802
Elementos Formados	4 644	4 035	4 937

Número de horas e elementos formados em Safety entre 2020 e 2022

TEMÁTICAS DAS FORMAÇÕES EM SEGURANÇA EM 2022

- Formação em princípios básicos de saúde e segurança no trabalho
- Formação em prevenção de acidentes de trabalho
- Formação em primeiros socorros para trabalhadores com funções de bordo ou em terra
- Formação específica presencial
- Formação *e-learning* sobre o uso de ecrãs de visualização
- Formação em segurança e saúde para a Comissão de saúde e segurança no trabalho da TAP
- Ações de promoção de saúde e prevenção de doenças
- Formação sobre o plano de emergência interno e combate a incêndios

Em 2022, a Universidade Corporativa TAP desenvolveu várias iniciativas de relevância estratégica para o desenvolvimento dos trabalhadores, das quais se destacam:

Processo de Levantamento de Necessidades de Formação (LNF)

Implementado pela primeira vez de forma transversal e que resultou num dos principais fatores críticos de sucesso para o desenvolvimento de um Plano de Formação alinhado com as reais necessidades dos trabalhadores e da Companhia.

Desenvolvimento e implementação de um Plano de Formação (Catálogo)

Contemplou um catálogo de competências comportamentais e técnico-funcionais transversais, a par das necessidades específicas e funcionais das várias áreas. Foram recebidos 2 473 pedidos de formação (Catálogo e extra Catálogo), tendo sido dada resposta a 45% dos mesmos. As razões que impossibilitaram dar resposta a todos os pedidos prenderam-se com ausências dos formandos, indisponibilidade operacional ou o curto espaço de tempo para implementação das ações, que aconteceram entre setembro e dezembro de 2022.



Catálogo de Formação de 2022

	/ Área Temática	/ Número de Cursos
Presencial	Desenvolvimento Pessoal	5
	Finanças	1
	Tax	1
	Gestão	6
	Micro IT / Analytics	10
	Línguas	3
	Pedagogia	1
	Saúde	2
	Safety	2
	IT	1
E-learning	Segurança / Cibersegurança	9
	Ambiente	1
	Star Alliance	1

Desenvolvimento e implementação de Programas de Desenvolvimento de Liderança

Como o *Leadership Boost*, uma ação de 13h destinada a *Senior Directors* e *Directors* e que envolveu 63 líderes da TAP, e o *Leadership Take Off*, um total de duas ações com 26 formandos cada, destinada a *Senior Directors*, *Directors* e *Managers*, com o objetivo de dotar os novos líderes de competências de gestão e liderança para o desempenho da sua função na TAP;

Repensar a formação

Um processo conjunto com as diversas áreas no sentido de repensar a formação e a inovação pedagógica;

Desenvolvimento de uma política de Pacto de Permanência

Compromisso por parte do trabalhador de não denunciar o contrato de trabalho durante o período estabelecido em acordo, em virtude das despesas suportadas pela Empresa a título de formação profissional;

Consolidação de Modelos de Relacionamento entre a Universidade Corporativa TAP e diversas Direções/Áreas da empresa

Através da descrição pormenorizada das funções e do grau de responsabilidade de cada uma das partes intervenientes, para otimização do processo da formação.

Um dos desafios da área de Pessoas e Cultura da TAP é atrair talento jovem para suprir as necessidades das diferentes áreas da Empresa. Para alcançar essa meta, a Empresa identificou um conjunto de iniciativas, sendo uma delas o reforço da presença da TAP, como empregadora, junto das instituições de ensino superior. O acolhimento de estágios curriculares e de verão é uma das formas de cimentar essa relação. Estas iniciativas visam, sobretudo, identificar jovens talentosos durante o seu percurso académico para futuras contratações, despertando o interesse da comunidade estudantil pela TAP como potencial empregador e contribuindo para a formação prática de jovens. São, ainda, importantes para alcançar reconhecimento e visibilidade no mercado e usufruir dos benefícios que um perfil jovem traz para as equipas, como a disponibilidade para aprender, a criatividade, a inovação e o *mindset* digital. Em 2022, foram realizados 36 estágios em várias áreas da Empresa – curriculares, teses de mestrado, extracurriculares e de observação.

À semelhança de muitas outras organizações, a TAP tem vindo a acolher as mudanças associadas às novas tecnologias e à evolução de um ambiente global desafiante, promovendo a adoção de diferentes formas de trabalho que encorajam a colaboração, a eficiência e uma experiência de trabalho positiva. O *Smart Working* é um modelo de trabalho inovador baseado na abordagem flexível de organização do trabalho e da gestão, entre outros, do tempo e dos locais de trabalho, com base nas tecnologias digitais, colocadas à disposição dos trabalhadores. A implementação da política de *Smart Working* permite a todos os trabalhadores elegíveis otimizar as vantagens de trabalhar, tanto remotamente, como presencialmente, na TAP.

Com o objetivo de aferir o nível de envolvimento e compromisso dos trabalhadores com a Empresa, a TAP realizou no mês de setembro o estudo *Great Place to Work*. Este estudo procurou aferir a perceção dos trabalhadores relativamente à cultura organizacional, estratégia e liderança, e teve uma taxa de participação de 56%. Com os resultados deste estudo, a TAP identificou os pontos fortes e pontos a melhorar sobre a sua cultura organizacional, e está a delinear um plano de ação para concretizar o *feedback* dos trabalhadores em ações de real transformação na Empresa.

A nova Política de Mobilidade Interna da TAP, lançada em janeiro de 2022, veio permitir que os trabalhadores possam procurar novas oportunidades e desafios e que a Companhia encontre recursos, internamente, para fazer face às atuais necessidades. Encarada como um pilar estratégico na gestão de pessoas da TAP e uma das mais importantes ferramentas de desenvolvimento profissional dos trabalhadores, esta política possibilita a mobilidade e retenção de talentos, de acordo com as necessidades da Empresa, fomenta a comunicação interna e o trabalho em equipa, e promove o desenvolvimento e crescimento dos trabalhadores da TAP.

A nível dos benefícios, a TAP faculta o acesso a infantário, refeitório e ginásio com tarifas especiais para trabalhadores, auxílios muito valorizados no âmbito do apoio social. A concessão de facilidades de passagens aéreas com tarifas especiais (condicionadas à disponibilidade de lugares não vendidos, para o trabalhador, familiares e acompanhantes) também constitui um importante benefício para os trabalhadores TAP, cuja oportunidade de usufruir dos serviços da Companhia potencia o compromisso para com a mesma e alicerça a vontade de proporcionar o melhor serviço de transporte aéreo.

05

Os nossos Clientes

5.1 Saúde e Segurança do Cliente

5.2 Satisfação do Cliente



Os nossos Clientes

A preocupação com os clientes, nomeadamente, a nível da satisfação, da segurança e da privacidade dos dados, é crucial para a Empresa, pelo que as informações dos clientes devem ser armazenadas e processadas com segurança e confidencialidade.

A satisfação do cliente é determinante. Os clientes satisfeitos são mais propensos a utilizar os serviços novamente, e a recomendá-los, fazendo com que a TAP seja a sua Companhia de eleição. Com esse objetivo, a TAP implementa medidas que garantem a segurança dos seus serviços, a sua fiabilidade e alta qualidade, investindo no apoio e acompanhamento do cliente em toda a experiência da viagem, desde a compra do bilhete, processo de *check-in*, embarque, a bordo (com uma ampla variedade de serviços durante o voo), desembarque e recolha de bagagem.

A saúde e segurança dos clientes é uma prioridade absoluta para a Empresa, que cumpre, rigorosamente, as regulamentações nacionais e internacionais de segurança da aviação e implementa medidas adicionais para garantir que os seus clientes estão protegidos, em todas as fases da viagem.

A TAP reconhece que a sua responsabilidade vai muito além de fornecer um serviço de transporte aéreo. É imperativo garantir que todos os clientes são tratados com respeito, segurança e privacidade, potenciando a sua satisfação e assumindo a saúde e segurança como uma prioridade.

Saúde e Segurança do Cliente

A segurança é uma prioridade máxima para a TAP em todas as fases da viagem, cumprindo rigorosamente os regulamentos de segurança e as normas da indústria para garantir que todas as aeronaves e equipamentos estão em condições seguras de operação.

De forma a assegurar a saúde dos passageiros, a TAP implementa medidas de prevenção da propagação de doenças infecciosas a bordo das aeronaves. A Empresa segue as diretrizes de saúde, segurança e higienização da Organização Mundial da Saúde (OMS) e dos governos locais, para garantir, nos limites do seu alcance, que os passageiros estão protegidos contra a disseminação de doenças durante a viagem.

A TAP implementa, ainda, medidas de segurança e saúde para proteger os clientes durante a viagem, realizando as devidas inspeções de segurança, a passageiros e bagagens, antes do embarque. As equipas de segurança nos aeroportos, devidamente treinadas e experientes, e as equipas de bordo, garantem o cumprimento das normas e a segurança dos passageiros.

Em 2022, um exemplo da atuação em prol da segurança nos voos foi a formação ministrada, em conjunto com a Polícia de Segurança Pública (PSP), às tripulações, de forma a compreenderem como atuar no caso de existência de passageiros com comportamentos desordeiros e/ou outras questões que coloquem em causa a segurança da viagem.

No que diz respeito à cibersegurança, a privacidade dos dados é uma questão crítica para a TAP, que entende a importância de proteger as informações pessoais dos seus passageiros. A TAP cumpre criteriosamente as leis e regulamentos de proteção de dados e utiliza sistemas de segurança e criptografia para proteger os dados dos seus passageiros durante o seu processamento e armazenamento.

O cuidado para que apenas trabalhadores autorizados tenham acesso aos dados e que os mesmos sejam utilizados apenas para os fins especificados, é crucial para a segurança da informação, pelo que a Empresa também realiza auditorias regulares de segurança de dados. A TAP implementa medidas de segurança cibernética para proteger os dados dos seus clientes contra terceiros e outras ameaças digitais. Ainda assim, em 2022, foram notificados dois incidentes de violação de dados à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), nos termos do art. 33º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), que mereceram a melhor avaliação e consideração por parte da TAP. Estes incidentes, representados na seguinte tabela, corresponderam a casos de fuga, roubo ou perda de dados de clientes, não tendo sido relatados casos de reclamações recebidas de entidades reguladoras ou de entidades externas e validadas pela Organização.

Privacidade e Fuga de Dados

	/ 2020	/ 2021	/ 2022
Nº de reclamações recebidas de entidades externas e validadas pela Organização	0	0	0
Nº de reclamações recebidas de entidades reguladoras	3	0	0
Nº de casos de fugas, roubos ou perdas de dados de clientes	1	0	2

Reclamações relativas a Cibersegurança entre 2020 e 2022

A TAP tem uma abordagem abrangente para a proteção de dados e privacidade, tendo divulgadas políticas claras em relação ao tratamento de dados de clientes e trabalhadores, subcontratação, segurança da informação e utilização de recursos eletrónicos. Para garantir a conformidade com a regulamentação, estão também definidos procedimentos para resposta a exercícios de direitos de titulares de dados, para a elaboração de avaliações de impacto de privacidade, para gestão de acessos a sistemas, gestão de vulnerabilidades e reporte de incidentes. Além disso, é fornecida formação aos trabalhadores sobre o RGPD, *Phishing* e Segurança da Informação, de três em três anos, e realizadas auditorias para garantir a conformidade contínua. Para assegurar a conformidade dos contratos celebrados com subcontratados, em matéria de proteção de dados a Empresa celebra, com todos, acordos de subcontratação nos termos do art. 28º do RGPD e assina cláusulas contratuais padrão, da União Europeia (UE), para transferências internacionais de dados.

INICIATIVAS DE CIBERSEGURANÇA EM 2022

- Disponibilização de formação *e-learning* sobre *Phishing* e Segurança da Informação;

- Realização de auditorias internas ao sistema CCTV da TAP, Portugalá Airlines (PGA) e UCS;
- Realização de auditoria externa aos processos de recursos humanos, da responsabilidade da Direção de Pessoas e Cultura, em matéria de privacidade;
- Introdução de MFA (*Multi-Factor Authentication*) para alteração de reservas *online*;
- Introdução de MFA para acesso remoto a sistemas de informação;
- Adoção das novas cláusulas contratuais tipo para transferências internacionais de dados;
- Integração do reporte de incidentes na ferramenta de *IT Service Management*.

Todas as medidas, iniciativas e ferramentas enunciadas demonstram o compromisso da TAP com a saúde e segurança dos seus clientes, refletindo a importância material dessas questões para a sustentabilidade e desempenho da Empresa. A preocupação com estas temáticas, ainda que transversal ao setor, assume uma relevância muito especial para a TAP.

A nível interno, a Segurança operacional (*Safety*) e a Segurança de pessoas e bens (*Security*) são duas áreas estreitamente relacionadas, consistindo em diferentes processos de negócio e na gestão em sinergia por equipas com diversas especialidades de conhecimento.

- A área de *Safety* foca-se na gestão dos riscos associados à aviação, atividades relacionadas ou em suporte direto à operação de aeronaves, garantindo o seu controlo e redução.
- A área de *Security* abrange medidas de segurança e proteção de clientes, trabalhadores e todas as partes relevantes, assegurando a segurança das instalações, aeronaves e outros ativos.

Com vista ao cumprimento de normas dos diferentes países para onde opera, a TAP coloca em prática os processos de controlo de qualidade exigidos pelas autoridades, como auditorias planeadas e inspeções não planeadas, internas ou externas. Seguindo a regulamentação em vigor, a formação em *Security* é obrigatória no exercício das funções, pretendendo reduzir o risco das ameaças relacionadas com a segurança da aviação civil. Neste sentido, a TAP assume o *target* de 100% da formação requerida pelos normativos regulamentares.

Safety nas Operações

A TAP adota os mais altos padrões de segurança na sua operação. A *Safety* é a norma operacional básica e uma instância constante, que está na base de todas as operações e que tem de ser considerada em qualquer circunstância.

O *Safety Management System* (SMS) da TAP constitui um sistema organizado, preditivo e proativo de gestão da segurança. Este sistema é um dos principais elementos considerados na formulação do plano estratégico e dos objetivos da Empresa, e todas as operações que possam ter impacto na segurança são realizadas em conformidade com a regulamentação nacional e internacional aplicável. O cumprimento dos regulamentos estabelecidos pela *International Civil Aviation Organization* (ICAO), a *European Union Aviation Safety Agency* (EASA) e a Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC) é assegurado e, adicionalmente, a TAP possui a certificação IOSA desde 2003 pela *International Air Transport Association* (IATA), cuja revalidação foi realizada em junho de 2022.

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

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



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

Durante o ano de 2022, ocorreu um acidente durante uma aterragem em Conacri, resultante de uma entrada não autorizada de um veículo motorizado na pista. A operação nesse destino foi retomada após o acidente, logo que as condições de segurança exigidas pelas autoridades locais, incluindo a gestão aeroportuária e de controle de tráfego aéreo, foram garantidas. Após o acidente, todos os funcionários envolvidos na operação - incluindo tripulação técnica, de cabine e técnicos de manutenção - foram acompanhados pelos programas de suporte fornecidos pela Empresa para garantir e apoiar o seu bem-estar emocional após o evento. As tabelas abaixo demonstram o número de acidentes ocorridos neste âmbito e o número de exercícios de resposta à emergência entre 2020 e 2022, refletindo o retomar da atividade da TAP no pós-pandemia.

Número de Acidentes

/ 2020	/ 2021	/ 2022
0	0	1

Número de acidentes no âmbito de Safety entre 2020 e 2022

Resposta à Emergência

	/ 2020	/ 2021	/ 2022
Número de Exercícios Realizados	3	12	23

Número de exercícios de Resposta à Emergência entre 2020 e 2022

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

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

Em destaque

/ A TAP recebeu o prémio de “Companhia Mais Segura da Europa” e a sexta Mais Segura do Mundo em 2022, pelo site *AirlineRatings*.

A TAP foi a *host airline* de *Cabin Ops Safety Conference (COSC)* em 2022, organizada pela IATA, em Lisboa.



A comunicação de *Safety* assegura o desenvolvimento e manutenção de uma cultura de segurança positiva. Através do *website* de *Safety & Security* e em diversos formatos de comunicação, tais como *Safety Bulletins*, *Safety Alerts*, campanhas transversais e campanhas dedicadas a áreas operacionais específicas, as divulgações de *Safety* da TAP contribuem para que a informação de segurança seja transmitida de forma clara e motivadora às áreas operacionais e não operacionais, em toda a rede expansiva da operação.



Últimos Vídeos



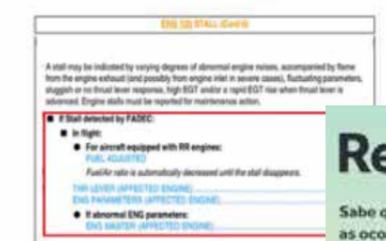
Caros Pilotos,

Durante o mês de junho num dos nossos voos LIS CUN tivemos um *inflight return* devido a um problema técnico no motor #1.

Durante a subida, após o FL310, foi ouvido um barulho forte e sentida uma guinada/movimento lateral na trajetória da aeronave, seguido de perda de potência acompanhada de vibrações, surgindo o ECAM *ENG#1 Stall*.

A tripulação avaliou a situação e aplicou os procedimentos, com parâmetros estabilizados em *idle* e verificada a impossibilidade de utilização do motor nos regimes de potência normais ao voo, foi tomada a decisão de regressar a Lisboa, com decisão inicial para a altitude *engine out*.

Já nivelado e passados alguns minutos, com a potência do motor a permanecer em *idle*, foram observadas variações na indicação de vibrações N1 e N3, acompanhadas novamente do ECAM de *Engine Stall*, tendo os Pilotos designado o *ENG#1*, como requerido por ECAM.



Reporting criteria

Sabe que tipos de ocorrências tem que reportar? Conheça as ocorrências que são de reporte obrigatório no âmbito da sua função?



Conheça-as no site da *Safety & Security*. Mais informação sobre os *Reporting Criteria* no QR Code abaixo.



Satisfação do Cliente

A TAP implementa diversas medidas com vista à obtenção de elevados níveis de satisfação dos clientes, desde a capacitação dos seus trabalhadores para fornecer um serviço personalizado e de qualidade, ao investimento contínuo na experiência do cliente em todos os pontos de contacto com a Empresa. A TAP está, também, em constante evolução para disponibilizar serviços que atendam às necessidades de todos os clientes, assegurando serviços acessíveis e inclusivos que respeitem necessidades especiais ou limitações. Estas medidas refletem o compromisso em disponibilizar um serviço que exceda as expectativas dos clientes, promovendo a sua satisfação e preferência.

A satisfação do cliente, particularmente medida através de um inquérito utilizando o *Net Promoter Score* (NPS) - métrica que calcula a probabilidade de recomendação da Empresa - e a satisfação do cliente em cada *touch-point* da viagem, é impactada por variados fatores, incluindo fatores externos alheios à Companhia, nomeadamente, infraestruturas aeroportuárias, condições meteorológicas, tráfego aéreo, restrições de espaço aéreo, greves fora da Companhia, entre outros fatores. Ainda assim, o *target* de satisfação para Assistentes de Bordo PGA em classe executiva (60) foi superado em 2022.

A par do inquérito de NPS, foram realizadas outras sondagens de satisfação pontuais em 2022 que destacam o caminho percorrido nesta matéria.

INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO PONTUAIS EM 2022

- Conforto a bordo;
- Comportamentos de viagem pós-pandemia;
- Entrevistas a passageiros para seleção dos novos *Amenity Kits*.

O desempenho das estruturas e canais de atendimento é cada vez mais relevante para a satisfação do cliente, sobretudo numa era digital em que o suporte imediato e a rapidez de resposta são fatores de exigência. A aposta da TAP nestes canais tem em vista, não apenas melhorar a experiência do cliente, como também aumentar a eficiência interna e alcançar uma vantagem competitiva no mercado.

A TAP mantém canais de comunicação claros e abertos ao *feedback* e sugestões dos clientes, cuja monitorização e análise resulta numa melhor compreensão das necessidades e expectativas dos clientes. Durante o ano de 2022 o nível de serviço do *contact center* sofreu grandes melhorias, quer a nível de capacidade, parceiros, mas também de processos. Essas melhorias permitiram durante o ano melhorar continuamente a *performance* operacional do *call center*, atingindo bons níveis de serviço durante o pico de verão. Para atingir os níveis de excelência e recuperar a confiança dos clientes, a TAP iniciou durante o ano de 2022 uma consulta de mercado em busca de um novo parceiro para a atividade de *contact center*, tendo concluído esse processo e assinado um contrato importante com a *Teleperformance* em dezembro de 2022. Este contrato marca o início de uma parceria com uma empresa líder mundial na sua atividade e com vasta experiência na indústria de aviação. Esta parceria vai permitir à TAP não apenas ter a capacidade para atender os seus clientes com a qualidade que estes merecem, como também melhorar os seus processos e ter ganhos de eficiência, seguindo as melhores práticas do mercado. O investimento nos pontos de contacto com o cliente resultou na melhoria dos indicadores de desempenho do *contact center*, cuja eficiência cresceu 38%, face a 2021.

A satisfação dos clientes revela-se assim, um tema de elevado destaque para a TAP, considerando a sua materialidade para o negócio. Em 2022, os prémios de satisfação do cliente foram um reconhecimento valioso do trabalho realizado pela TAP para atender às necessidades e expectativas dos seus clientes. Este reconhecimento reflete o trabalho desenvolvido pela Companhia durante o ano e é um indicador da qualidade do serviço prestado, salientando um dos pontos mais valorizados pela TAP: a oferta de um serviço pensado e executado para as pessoas, satisfazendo-as e convidando-as a regressar na sua próxima viagem.

Em destaque

/ Prémios TAP em 2022

World Travel Awards 2022 - Companhia Aérea Mundial Líder para África e Companhia Aérea Mundial Líder para a América do Sul.

Outstanding Food Service by a Carrier in Europe, atribuído pelos leitores da revista *PAX International*.

Freddie Awards 2022 – O programa de fidelização TAP Miles&Go conquistou todas as categorias do concurso, relativas a Companhias Aéreas das regiões Europa e África, sendo estas o Programa do Ano, Melhor Programa de Elite, Melhor Promoção, Melhor Serviço ao Cliente e Melhor Capacidade de Redenção.



Prémios Marketeer – A TAP foi eleita a Melhor Companhia Aérea do Ano, pelo trabalho feito nas áreas do *Marketing*, Publicidade e Comunicação relativos ao ano de 2021. De salientar que a TAP recebeu também este prémio nas edições de 2011, 2012, 2014, 2015, 2017, 2018, 2019 e 2020.

Air Transport Awards 2022 - A *Star Alliance*, aliança aérea global de aviação onde a TAP é membro, recebeu o prémio de *Airline Alliance of the Year* pelo quarto ano consecutivo, reconhecendo a sua excelência e inovação em várias categorias no setor da aviação.



06

Envolvimento na Comunidade

- 6.1 Programa TAP *Donate Miles*
- 6.2 Bagagem Extra e Carga Solidária
- 6.3 Iniciativa "Abraçamos a Ucrânia"
- 6.4 Campanhas Solidárias
- 6.5 Outras Iniciativas Sociais
- 6.6 Voluntariado
- 6.7 Gestão da Responsabilidade Social Corporativa



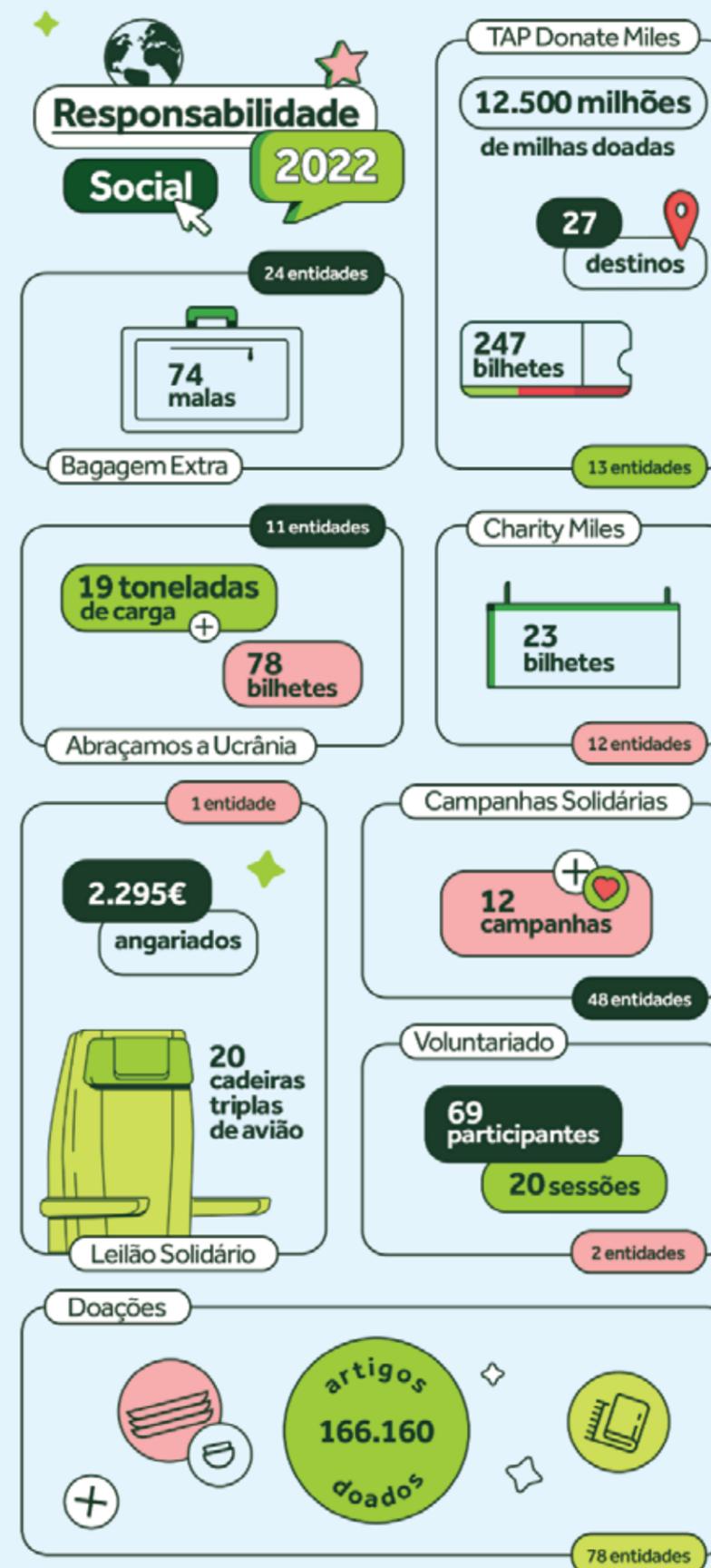
Envolvimento na Comunidade

Para a TAP, a responsabilidade social corporativa está alinhada com o cumprimento do seu compromisso perante o planeta e a sociedade, gerando, simultaneamente, valor acrescentado para os trabalhadores, clientes e diferentes parceiros. Ligar pessoas e comunidades é o ponto-chave do envolvimento com os parceiros e representa um dos pilares estratégicos mais relevantes para a Companhia.

A TAP tem vindo a estabelecer uma forte relação com as diferentes organizações do setor social que apoia ao longo dos anos, cujas áreas de atuação são bastante diversificadas, desde famílias vulneráveis, pessoas em situação de sem-abrigo, pessoas com necessidades especiais, idosos, crianças e jovens com doenças crónicas, comunidades carenciadas, Associações de apoio à causa animal, entre outras. Considerando que a credibilidade e transparência das entidades pode constituir um risco na realização das parcerias, é estabelecida uma análise robusta a todas as entidades com as quais a TAP se associa de forma duradoura ou pontualmente.

A gestão da responsabilidade social da Companhia viabilizou a implementação de várias atividades com impactes positivos relevantes em 2022. Foi possível apoiar 135 organizações sociais e celebrar diferentes datas especiais, bem como responder de forma planeada a acontecimentos críticos que necessitaram de apoio ou de uma resposta rápida, em consequência das crises sanitária, social e económica, da guerra ou catástrofe natural. Iniciativas como doações, leilões e campanhas solidárias possibilitaram, ainda, a redução da produção de resíduos e contribuíram para a economia circular.

Todo o trabalho desenvolvido em conjunto com as áreas internas da TAP, e a participação ativa dos trabalhadores nas diferentes iniciativas de responsabilidade social, revelam o interesse e a possibilidade de alargar esta temática na Empresa.



Programa TAP Donate Miles

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

Em destaque

/ A par dos parceiros do Programa *TAP Donate Miles* para o período de 2019-2022 (APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, Estímulo, Médicos do Mundo, Mundo a Sorrir, SIM – Solidariedade Internacional a Moçambique e WACT – *We Are Changing Together*), a TAP integrou três novos parceiros em 2022 que permanecerão até 2024: AMI - Assistência Médica Internacional, Helpe e Terra dos Sonhos. O *plafond* anual de doação é de 1 000 000 de milhas para cada parceiro, sendo que estas três novas entidades receberam uma doação TAP inicial de 500 000 milhas.

A TAP promoveu ainda campanhas especiais de angariação de milhas, ao longo do ano, de forma a sensibilizar os clientes *TAP Miles&Go* para situações humanitárias, sociais e económicas emergentes ou para assinalar datas específicas.

Campanhas Especiais TAP Donate Miles

/ Iniciativa	/ Entidade Beneficiária	/ Projeto
Juntos abraçamos a Ucrânia	ONG Médicos do Mundo e Associação <i>Ukrainian Refugees</i> UAPT	Apoio humanitário aos refugiados nas fronteiras da Ucrânia e às famílias ucranianas acolhidas em Portugal
Dia Mundial da Criança	Associação Corações Com Coroa	Educação para a igualdade de género e erradicação da violência, nos Açores e Madeira
Dia Mundial da Generosidade	Associação A Avó Veio Trabalhar	Contribuir para a extensão do projeto de produções artesanais aos Açores e incrementar a participação da Associação em feiras internacionais
Ação de Natal TAP Store	Associação Renovar a Mouraria	Oferta de presentes TAP Store a crianças e jovens de famílias migrantes apoiadas pela Associação

Iniciativas TAP 2022 de angariação de milhas junto dos Clientes *TAP Miles&Go* para projetos sociais específicos

Considerando as nove entidades parceiras do programa e as quatro campanhas especiais concretizadas em 2022, foram emitidos 247 bilhetes para 27 destinos TAP, tendo sido doadas 12 500 000 milhas pelos clientes *TAP Miles&Go*, em benefício de 13 entidades. Os *plafonds* atribuídos, tanto aos nove parceiros oficiais – 1 000 000 de milhas a cada entidade – como às campanhas especiais associadas ao programa – 1 000 000 de milhas para cada uma das duas entidades da campanha *Juntos abraçamos a Ucrânia* e 500 000 milhas para cada uma das beneficiárias das restantes campanhas – foram orgulhosamente atingidos, revelando o envolvimento solidário dos clientes e a força deste programa.

Programa TAP Donate Miles 2022

/ Milhas Doadas	/ Entidades Beneficiárias	/ Bilhetes Emitidos	/ Destinos Voados
 M			
12 500 000	13	247	27

Principais números deste programa de responsabilidade social TAP

Imagem alusiva à entrada dos três novos parceiros para o Programa "TAP Donate Miles".



Milha a milha damos asas a causas solidárias



Bagagem Extra e Carga Solidária

A TAP prossegue o seu compromisso para com a comunidade ao disponibilizar apoio a alguns pedidos de bagagem extra e de transporte de carga solidária a organizações sociais. Muitas vezes, o apoio necessário às comunidades traduz-se no transporte de bens de primeira necessidade, donativos em géneros e equipamentos, e a iniciativa Bagagem extra facilita o transporte de material diverso nas missões solidárias das entidades sociais. Adicionalmente, e em parceria com a TAP Air Cargo, a iniciativa Carga solidária providencia o transporte de carga no âmbito dos projetos sociais, humanitários e de desenvolvimento no apoio às entidades sociais.

Através da iniciativa Bagagem extra, a TAP providenciou o transporte gratuito de 74 malas, correspondentes a 1 702kg enviados para sete destinos TAP, em apoio a 24 entidades. O transporte de carga através da iniciativa Carga solidária permitiu apoiar cinco entidades com 36 volumes, representando um total de 1 075kg para quatro destinos da rede TAP.



Iniciativa “Abraçamos a Ucrânia”

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

No âmbito desta iniciativa, lançada em março de 2022, foi disponibilizado apoio com bilhetes e transporte de carga, bem como realizada uma campanha interna de angariação de bens essenciais. Estas ações foram complementadas pela campanha especial de angariação de milhas do Programa TAP *Donate Miles*, mencionada anteriormente.

A implementação e manutenção desta iniciativa permitiu a emissão de 78 bilhetes e o transporte de 19 toneladas de carga, apoiando a ação humanitária de 11 entidades.



Campanhas Solidárias

A responsabilidade social da TAP é pautada pela preocupação com diferentes áreas da sociedade, suportada por diversas campanhas de sensibilização nos diferentes canais de comunicação da Companhia. Em 2022, foram promovidas campanhas solidárias no âmbito das seguintes iniciativas:

- *Special Days*
- *Giving Tuesday*
- Consignação de IRS
- Vendas Internas Solidárias

A TAP desenvolve campanhas transversais para celebração de datas especiais e, em 2022, os *Special Days* resultaram em diversas atividades para os trabalhadores e em benefício de organizações sociais, representando sempre dias fora da rotina e que promovem a sensibilização para diversas temáticas. No Dia Mundial da Alimentação, por exemplo, foram concretizadas duas iniciativas: a campanha CCRA – Consumo Consciente, Respeita o Ambiente com a Euresst que, com a participação dos trabalhadores da Empresa, permitiu doar 45kg de alimentos não perecíveis à AANL – Associação dos Albergues Noturnos de Lisboa; e uma campanha com a Delta, na qual foram oferecidas 144 unidades de sumos néctar às crianças e jovens apoiados pela START.SOCIAL, com recurso ao *vending* solidário *MyBreak*.

“Consumo Consciente, Respeita o Ambiente”

De 24 a 30 de outubro, participe nesta campanha TAP e Euresst e junte a sua refeição a uma ação social.

Saiba mais



Banner alusivo à campanha Consumo Consciente, Respeita o Ambiente, disponibilizado na Intranet da TAP

Com a participação da TAP na 4ª edição da iniciativa *Giving Tuesday* Portugal e em celebração do Dia Mundial da Generosidade, foram beneficiadas 19 organizações sociais. A par da campanha especial do Programa TAP Donate Miles a favor da Associação A Avó Veio Trabalhar, já referida, destacou-se a doação de 6 245 artigos descontinuados da operação e um desafio interno solidário em promoção das organizações Apoiar e Animais de Rua.

À semelhança de anos anteriores, foi promovida a sensibilização da consignação de 0,5% de IRS junto dos trabalhadores da TAP, em benefício de seis entidades. Entre estas entidades destacam-se três com atividades de apoio ao povo ucraniano (Cruz Vermelha Portuguesa, Caritas Portuguesa e JRS Portugal - *Jesuit Refugees Service*) e três associadas à TAP (ASASTAP – Associação de Solidariedade e Apoio Social do Pessoal da TAP, *Take C’Air Crew Volunteers* e *Handling With Care*).

Por fim, e ainda no âmbito das campanhas e ações solidárias, foram realizadas três edições de vendas internas aos trabalhadores da TAP: duas edições de venda de loiça de bordo descontinuada e uma edição de venda de medalhas celebrativas TAP. Das duas edições de venda de loiça beneficiaram três entidades – Oikos, *I Help Ukraine* e Associação dos Ucranianos em Portugal – escolhidas tendo em conta a sua ação junto das pessoas e famílias ucranianas refugiadas no nosso país. A venda interna de medalhas celebrativas apoiou a resposta futura da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários do Fundão (AHBV) no combate aos incêndios florestais, através da aquisição de novos equipamentos de proteção individual.

Outras Iniciativas Sociais

De forma a complementar o seu portefólio de iniciativas no âmbito da responsabilidade social e chegar ao maior número de beneficiários possível, a TAP dispõe de outras iniciativas relevantes para a comunidade envolvente. A nível dos apoios disponíveis ao longo do ano, destaca-se o Protocolo de Cooperação estabelecido entre a TAP e o Instituto Português de Oncologia (IPO) de Lisboa no que respeita à deslocação das crianças e jovens dos PALOP – Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa – em processo de tratamento nesta instituição hospitalar. No âmbito deste protocolo, foram emitidos dois bilhetes, para Maputo, em 2022.

Com vista à angariação de verba financeira para projetos específicos apresentados por entidades sociais, são organizados leilões de material aeronáutico descontinuado, em parceria com a plataforma *online* eSolidar. A Associação Portuguesa de Deficientes (APD) foi a beneficiária do 17º leilão solidário TAP, com o apoio à aquisição de uma carrinha para transporte dos atletas da equipa de basquetebol em cadeira de rodas.



Banner alusivo ao 17º leilão TAP, disponibilizado na Intranet, website e redes sociais da TAP

Relativamente a iniciativas mais pontuais, destaca-se a oferta de batismos de voo solidários a beneficiários de organizações sociais pertencentes a grupos vulneráveis e/ou com necessidades especiais. Em 2022, e em celebração do Dia Mundial da Criança, foram emitidos 18 bilhetes na rota Lisboa – Funchal para a primeira experiência de voo dos beneficiários de duas associações: a ANFR – Associação Nacional de Futebol de Rua, em Lisboa, e a APPDA – Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo, na Madeira. Estes batismos de voo possibilitam a partilha de bons momentos entre os beneficiários e uma experiência de primeiro voo, certamente, para recordar.

Na mesma linha das iniciativas pontuais, são asseguradas doações de material excedente e/ou descontinuado da operação da TAP a diversas organizações, tanto para utilização pela organização como para distribuir pelos seus beneficiários. Em 2022, foram doados 166 160 artigos descontinuados a 78 entidades, entre mantas, naperons, mobiliário, loiça, equipamento informático, material de escritório, kits de criança, cadeiras de rodas de avião, e outros materiais. Neste âmbito está incluído, ainda, o projeto *Clean Office*, que resultou na doação de 3 912 artigos a sete entidades, já referido anteriormente.

Voluntariado

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

Alguns indicadores relativos a ações de voluntariado realizadas em 2022 estão sistematizados na tabela seguinte:

Voluntariado TAP 2022

Participantes	Entidades Beneficiárias	Sessões Realizadas	Horas de Voluntariado
69	2	20	145

Participação dos trabalhadores TAP e seus familiares em ações de voluntariado



Banners alusivos às iniciativas de voluntariado, disponibilizados na Intranet da TAP

Gestão da Responsabilidade Social Corporativa

A gestão das iniciativas de responsabilidade social corporativa passa, não só pela implementação das diversas atividades da TAP neste âmbito, como pela sua aprovação, manutenção, comunicação e avaliação de impacte. Consciente da importância destas atividades para o negócio e para o seu papel na sociedade e no planeta, a TAP trata esta gestão como uma das suas prioridades estratégicas, envolvendo e informando os diferentes níveis hierárquicos da Empresa, operações, parceiros e organizações.

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

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

A comunicação física no Campus TAP e TTA – Terminal de Tripulações do Areeiro passa pela divulgação de cartazes sobre as iniciativas, e de informação em ecrãs da TAP TV, promovendo estas iniciativas no dia-a-dia dos trabalhadores.

Numa lógica de divulgação dos projetos e de partilha e envolvimento dos trabalhadores, a TAP lança, ainda, diversos desafios de responsabilidade social ao longo do ano, cujos prémios são oferecidos por organizações sociais.

A gestão da responsabilidade social corporativa é fundamental para a coordenação e implementação das iniciativas que visam tornar a TAP mais sustentável, ambiental e socialmente. Ao assumir a responsabilidade de contribuir para o desenvolvimento sustentável e minimizar os impactes negativos das suas atividades, a TAP vê na gestão e comunicação destas iniciativas uma forma clara e responsável de cumprir o seu compromisso a nível social: ligar pessoas e comunidades.



07

Anexos

7.1 Parcerias TAP em 2022

7.2 Taxonomia

7.3 Indicadores GRI

7.4 Glossário de Siglas, Abreviaturas
e Unidades de Medida



Anexos

Parcerias TAP em 2022

Associações do setor, ou outras Associações, nas quais a TAP participou ou pertenceu em 2022

A4E (Airlines for Europe)

A TAP é membro efetivo desde maio de 2016 e participou, regularmente, no ano passado, nas reuniões periódicas da Associação, contribuindo, aquando pertinente, para a ação da mesma junto dos Organismos Europeus (comunitários), diretamente relacionados com a indústria, tanto por via de comunicação de dados, produção de opiniões, entre outros, integrando, a CEO da TAP, o *Steering Board*.

IATA (International Air Transport Association)

A TAP contribuiu, sempre que possível, para o desenvolvimento dos padrões comerciais globais a que esta Associação se dedica, respondendo a questionários e pedidos de informação específica, sendo a CEO parte do *Board of Governors*. Em 2022 a TAP manteve uma presença forte nos comités consultivos.

ACP (Airline Coordination Platform)

Os acordos de serviços aéreos estabelecidos entre a Comissão Europeia (CE) e outros países são a espinha dorsal das operações das Companhias de aviação, pelo que é vital para estas fazerem parte das negociações e acompanharem a evolução desses acordos. A TAP é sempre muito participativa, no entanto, em 2022, e dadas as vicissitudes relacionadas com a pandemia de COVID-19, a própria ação da CE, nesta matéria, foi mais moderada.

CoLAB BIOREF (Parceria com o Laboratório Colaborativo para as Biorrefinarias)

A TAP tem uma parceria num projeto chamado Move2LowC, com participação nos subprojetos PPS1 (refinação de microalgas autotróficas em *biojetfuel*) e PPS2 (produção de biomassa por fermentação para refinação em *biojetfuel*) através da partilha de experiência operacional e de regulamentação na indústria aeronáutica, tais como, os aspetos a ter em consideração na armazenagem de combustível, preocupações a ter no aeroporto, metodologias/normas de abastecimento de aeronaves e realização de testes no banco de ensaio de motores.

EFB Users Forum

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

Star Alliance

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

Star Alliance EFB / e-enablement Best Practice Exchange Group

Partilha anual do *status* atual do EFB de cada membro da *Star Alliance* e os planos futuros nesta área.

DLK Users Forum

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

IATA Cabin Operations Safety Task Force (COSTF)

O *Cabin Safety Officer* da TAP foi nomeado Vice-Presidente da *Cabin Operations Safety Task Force* (COSTF) da IATA em maio de 2021. A COSTF é responsável por atualizar os padrões IOSA e os materiais de orientação da IATA, além de identificar riscos de segurança emergentes, contribuir para os processos de avaliação de riscos e contribuir para a *Global Safety & Operations Conference* (GSOC).

Em 2022, a TAP manteve a sua parceria com organizações internacionais, na partilha de dados de *Safety*, para fornecer ao setor uma análise abrangente e cruzada de bases de dados que facilitem a análise avançada de tendências e mitigação preditiva de riscos.

A participação da TAP *Safety* incluí o *European Operators Flight Data Monitoring Forum* (EOFDM), *IATA Safety Trend Evaluation, Analysis and Data Exchange System* (STEADES), *IATA Flight Data eXchange* (FDX) e *Ground Damage Database* (GDDB).

IATA 25 by 2025 Advancing Gender Balance by 2025

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

ANA AEROPORTOS, S.A.

A TAP possui um plano de parceria com a ANA-Aeropertos de Portugal onde participa no Grupo de Trabalho da aviação, com o objetivo de estabelecer uma estratégia conjunta de redução de emissões do setor.

Associações do setor, ou outras Associações, nas quais a TAP participou ou pertenceu em 2022

PETROGAL, S.A.

A TAP estabeleceu um Memorando de entendimento com a Petrogal, com o objetivo de analisar e implementar medidas que permitam a adoção de combustíveis sustentáveis para a aviação, procurando acelerar a sua produção e introdução de combustíveis de baixo carbono neste setor. No âmbito deste Memorando, as partes pretendem, ainda, implementar medidas de descarbonização complementares, que possam ser aplicadas à atividade da TAP, ao nível da assistência a aeronaves, mobilidade, eficiência energética de edifícios e energias alternativas como, por exemplo, o hidrogénio.

ASASTAP

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

Clube TAP

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

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



Taxonomia

A. Enquadramento

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

1. Deve contribuir substancialmente para 1 dos 6 objetivos ambientais: Mitigação das alterações climáticas; Adaptação às alterações climáticas; Proteção da água e dos recursos hídricos; Transição para a economia circular; Prevenção e controlo da poluição; Proteção e restauração da biodiversidade e dos ecossistemas. Até ao momento, apenas os dois primeiros objetivos ambientais estão regulados (a mitigação e adaptação às alterações climáticas).
2. Não deve prejudicar significativamente nenhum dos restantes objetivos ambientais.
3. Deve cumprir com as salvaguardas mínimas sociais.

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

B. Análise de Elegibilidade e Alinhamento Técnico

Para uma atividade económica ser considerada elegível à taxonomia deve fazer parte do Ato Delegado Clima ou do Ato Delegado Complementar (este último relativo a certas atividades de gás fóssil e energia nuclear). A principal atividade económica da TAP, S.A., o transporte aéreo, ainda não está incluída nos Atos Delegados da Taxonomia da UE, e desta forma, é considerada uma atividade não elegível.

A TAP, S.A. analisou outras atividades económicas presentes nos Atos Delegados da Taxonomia tendo identificado a existência de gastos operacionais elegíveis para a atividade 7.7 (Aquisição e propriedade de edifícios) ocorridos durante o ano de 2022. Foram igualmente analisados os critérios técnicos de alinhamento concluindo-se que a atividade não se encontra alinhada para com a taxonomia.

C. Salvaguardas Mínimas

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

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

Em matéria de corrupção a TAP subscreveu a *Call to Action* Anticorrupção do UN *Global Compact*, que incentiva os setores público e privado a promoverem a tomada de medidas de transparência, integridade e boa governação por parte dos Governos, fomentando, assim, a adoção do seu Princípio 10, de acordo com o qual "as organizações devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno". No seu Código de Ética, a TAP assume uma postura de *tolerância zero* para qualquer tipo de fraude, corrupção, suborno, branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e quaisquer outros ilícitos criminais, comprometendo-se a manter procedimentos de controlo interno adequados à prevenção e deteção de não conformidades. A comunicação de qualquer irregularidade identificada pode ser feita através do [Canal de Conduta Ética](#).

D. Divulgação de Key Performance Indicators (KPIs)

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

Volume de Negócios

Atividades Económicas	Código	Volume de Negócios Absoluto (euros)	Proporção do Volume de Negócios (%)	Critérios de Contributo Substancial		Critérios de "Não Prejudicar Significativamente"						
				Mitigação das Alterações Climáticas (%)	Adaptação às Alterações Climáticas (%)	Mitigação das Alterações Climáticas (S/N)	Adaptação às Alterações Climáticas (S/N)	Recursos Hídricos e Marinhos (S/N)	Economia Circular (S/N)	Prevenção e Controlo da Poluição (S/N)	Biodiversidade e Ecossistemas (S/N)	Silvagens Mínimas (S/N)
A. Atividades Elegíveis para a Taxonomia												
A.1. Atividades Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Alinhadas pela Taxonomia)												
Volume de Negócios das Atividades Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Alinhadas pela Taxonomia) (A.1)			0%									
A.2. Atividades Elegíveis para a Taxonomia mas não Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Atividades não alinhadas pela Taxonomia) (A2)												
Volume de Negócios das Atividades Elegíveis para a Taxonomia mas não Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Atividades Não Alinhadas pela Taxonomia) (A.2)			0%									
Total (A.1 + A.2)			0%	0%								
B. Atividades não Elegíveis para a Taxonomia												
Volume de Negócios das Atividades Não Elegíveis para a Taxonomia (B)		3 462 769 927€	100%									
Total (A + B)		3 462 769 927€	100%	0%								

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

Em 2022, o denominador corresponde ao total das receitas de Passagens, Manutenção e Carga e Correio conforme apresentadas na demonstração consolidada dos resultados e cuja informação e política contabilística são detalhadas na Nota 24 e 2.26 das demonstrações financeiras consolidadas.

CapEx

Atividades Económicas	Código	Capex Absoluto (euros)	Proporção do Capex (%)	Mitigação das Alterações Climáticas (%)	Adaptação às Alterações Climáticas (%)	Mitigação das Alterações Climáticas (S/N)	Adaptação às Alterações Climáticas (S/N)	Recursos Hídricos e Marinhos (S/N)	Economia Circular (S/N)	Prevenção e Controlo da Poluição (S/N)	Biodiversidade e Ecossistemas (S/N)	Silvagens Mínimas (S/N)	Proporção do Capex Alinhada pela Taxonomia, ano N (%)	Categoria (Atividade Capacitante) (C)	Categoria (Atividade de Transição) (T)
A. Atividades Elegíveis para a Taxonomia															
A.1. Atividades Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Alinhadas pela Taxonomia)															
Capex das Atividades Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Alinhadas pela Taxonomia) (A.1)			0%												
A.2. Atividades Elegíveis para a Taxonomia mas não Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Atividades não alinhadas pela Taxonomia) (A2)															
Capex das Atividades Elegíveis para a Taxonomia mas não Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Atividades Não Alinhadas pela Taxonomia) (A.2)			0%												
Total (A.1 + A.2)			0%	0%											
B. Atividades não Elegíveis para a Taxonomia															
Capex das Atividades Não Elegíveis para a Taxonomia (B)		573 153 990€	100%												
Total (A + B)		573 153 990€	100%												

A proporção de despesas de capital é definida como o CapEx alinhado com a taxonomia (numerador) dividido pelo CapEx total (denominador). Nos termos do Ato Delegado do Artigo 8.º da Taxonomia, o CapEx total consiste no valor das adições aos ativos tangíveis e intangíveis durante o ano, incluindo de concentrações de atividades empresariais, antes de considerar a depreciação, amortização e quaisquer reavaliações, nomeadamente as resultantes de reavaliações e imparidades, e excluindo variações do justo valor.

Em 2022, o denominador corresponde ao total das aquisições de ativos fixos tangíveis incluindo direitos de uso de ativos e de ativos intangíveis apresentadas nas Notas 4 e 6 das demonstrações financeiras consolidadas. As respetivas políticas contabilísticas são detalhadas nas Notas 2.6, 2.8 e 2.24 das demonstrações financeiras consolidadas.

OpEx

Atividades Económicas	Código	Opex Absoluto (euros)	Proporção do Opex (%)	Critérios de Contributo Substancial				Critérios de "Não Prejudicar Significativamente"					Proporção do Opex Alinhada pela Taxonomia, ano N (%)	Categoria (Atividade Capacitante) (C)	Categoria (Atividade de Transição) (T)	
				Mitigação das Alterações Climáticas (%)	Adaptação às Alterações Climáticas (%)	Mitigação das Alterações Climáticas (S/N)	Adaptação às Alterações Climáticas (S/N)	Recursos Hídricos e Marinhos (S/N)	Economia Circular (S/N)	Prevenção e Controlo da Poluição (S/N)	Biodiversidade e Ecossistemas (S/N)	Silvaqendas Mínimas (S/N)				
A. Atividades Elegíveis para a Taxonomia																
A.1. Atividades Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Alinhadas pela Taxonomia)																
Opex das Atividades Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Alinhadas pela Taxonomia) (A.1)			0%													
A.2. Atividades Elegíveis para a Taxonomia mas não Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Atividades não alinhadas pela Taxonomia) (A2)																
7.7. Aquisição e propriedade de edifícios	L68	3 921 221€	8%													
Opex das Atividades Elegíveis para a Taxonomia mas não Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Atividades Não Alinhadas pela Taxonomia) (A.2)			3 921 221€	8%												
Total (A.1 + A.2)			3 921 221€	8%	0%											
B. Atividades não Elegíveis para a Taxonomia																
Opex das Atividades não Elegíveis para a Taxonomia (B)			45 109 292€	92%												
Total (A + B)			49 030 513€	100%												

A proporção de despesas operacionais é definida como o OpEx alinhado com a taxonomia (numerador) dividido pelo OpEx total (denominador). Nos termos do Ato Delegado do Artigo 8.º da Taxonomia, o OpEx total consiste nos custos diretos não capitalizados durante o ano relacionados com a investigação e desenvolvimento, as medidas de renovação de edifícios, as locações de curto prazo, a manutenção e a reparação, e outras despesas diretas relacionadas com a manutenção diária dos ativos fixos tangíveis necessárias para assegurar o seu funcionamento.

Em 2022, o denominador corresponde à soma dos montantes incluídos na rubrica Gastos com manutenção de aeronaves e os gastos com locações de curto prazo, respetivamente detalhados nas Notas 26 e 29 das demonstrações financeiras consolidadas. As respetivas políticas contabilísticas são detalhadas nas Notas 2.6 e 2.24 das demonstrações financeiras consolidadas. Não foram incluídos Custos com o pessoal no denominador uma vez que os custos com atividades de renovação e manutenção por parte de pessoal do Grupo são capitalizados e incluídos no CapEx.

E. Próximas Etapas

A aplicação do Regulamento UE relativo à Taxonomia continuará a evoluir nos próximos anos sendo expectável que novos setores e atividades possam ser acrescentados ao âmbito de aplicação. Nos próximos anos a TAP acompanhará todas as atualizações e reformulações aos Atos Delegados, de forma a manter atualizado o seu enquadramento a nível de elegibilidade e alinhamento para com a Taxonomia ambiental europeia.



Indicadores GRI

Tabela GRI

Declaração de Utilização

A TAP relatou em conformidade com os GRI *Standards* para o período entre os dias 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2022.

GRI 1 Utilizado

GRI 1: Fundamentos 2021.

Norma Setorial Aplicável

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

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

GRI 2: Conteúdos Gerais 2021

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
2.1 Detalhes da Organização	Sobre a TAP Relatório de Sustentabilidade 2022 Relatório de Governo Societário TAP 2022	-	-	-	-
2.2 Entidades incluídas no Relatório de Sustentabilidade da Organização	Sobre o Relatório	-	-	-	-
2.3 Período de Relato, Frequência e Contactos	Sobre o Relatório	-	-	-	-
2.4 Reformulações das Informações	Sobre o Relatório	-	-	-	-
2.5 Verificação Externa	O Relatório de Sustentabilidade não foi sujeito a verificação externa	-	-	-	-
2.6 Atividades, Cadeia de Valor e outras Relações de Negócios	Abordagem da TAP à Sustentabilidade	-	-	-	-
2.7 Trabalhadores	As nossas Pessoas - Perfil dos Trabalhadores - <i>Highlights</i> 2022 - Informação Complementar - Tabela 1	-	-	-	-
2.8 Trabalhadores que não são trabalhadores	-	Número total de trabalhadores que não são trabalhadores e cujo trabalho é controlado pela Organização	Informação indisponível	À data da publicação do relatório não foi possível apurar internamente o número de colaboradores em regime de prestação de serviços.	-
2.9 Estrutura de <i>governance</i> e sua composição	Relatório de Governo Societário TAP 2022	-	-	-	-

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
2.10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de <i>governance</i>	Relatório de Governo Societário TAP 2022	-	-	-	-
2.11 Presidente do mais alto órgão de <i>governance</i>	Relatório de Governo Societário TAP 2022	-	-	-	-
2.12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de <i>governance</i> na supervisão da gestão dos impactes	A abordagem da TAP à Sustentabilidade - <i>Governance</i>	-	-	-	-
2.13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactes	A abordagem da TAP à Sustentabilidade - <i>Governance</i>	-	-	-	-
2.14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de <i>governance</i> no relato de sustentabilidade	O relatório de Sustentabilidade é revisto e aprovado pela Comissão Executiva.	-	-	-	-
2.15 Conflitos de interesse	Relatório de Governo Societário TAP 2022	-	-	-	-
2.16 Comunicação de preocupações críticas	A abordagem da TAP à Sustentabilidade - <i>Governance</i> - Gestão Ética	-	-	-	-
2.17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de <i>governance</i>	A abordagem da TAP à Sustentabilidade - <i>Governance</i>	-	-	-	-
2.18 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de <i>governance</i>	Relatório de Governo Societário TAP 2022	-	-	-	-
2.19 Políticas de remuneração	A TAP dispõe de uma Comissão de Vencimentos com as seguintes competências: • Desenhar um modelo de compensação (fixa, variável e incentivos) que sirva de referência para a fixação anual das remunerações para os membros do Conselho de Administração; • Articular com o Conselho de Administração a seleção dos indicadores de referência e a sua correspondência com o desempenho anual dos administradores;	-	-	-	-

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
	<ul style="list-style-type: none"> Definir os indicadores anuais que irão servir para avaliar o desempenho da equipa de gestão e que irão afetar os seus incentivos; Fomentar periodicamente o desenvolvimento de análises comparativas a nível nacional e internacional, por forma a determinar níveis adequados de remuneração e estrutura do pacote para os membros do Conselho de Administração; Reportar a política de remuneração dos membros do Conselho de Administração aos <i>stakeholders</i>; Fixar os montantes devidos aos demais membros eleitos ou designados para o exercício de funções em órgãos sociais ou em comissões especializadas, quando a isso tenham direito. 				
2.20 Processo para determinação da remuneração	Aplica-se a mesma resposta ao indicador anterior. Relatório de Governo Societário TAP 2022	-	-	-	-
2.21 Rácio da remuneração total anual	Informação Complementar - Tabela 2	-	-	-	-
2.22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Mensagem da Comissão Executiva	-	-	-	-
2.23 Políticas	A abordagem da TAP à Sustentabilidade – <i>Governance</i> – Gestão Ética Website TAP - Manuais	-	-	-	-
2.24 Incorporação de Políticas	A abordagem da TAP à Sustentabilidade – <i>Governance</i> – Gestão Ética Código de Conduta da TAP	-	-	-	-
2.25 Processos para reparar impactes negativos	A abordagem da TAP à Sustentabilidade – <i>Governance</i> – Gestão Ética Código de Conduta da TAP	-	-	-	-

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
2.26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	A abordagem da TAP à Sustentabilidade – <i>Governance</i> – Gestão Ética Código de Conduta da TAP	-	-	-	-
2.27 Conformidade com leis e regulamentos	Informação Complementar – Tabela 3	-	-	-	-
2.28 Participação em Associações	Anexos – Parcerias TAP em 2022	-	-	-	-
2.29 Abordagem de envolvimento de partes interessadas	Envolvimento com <i>stakeholders</i>	-	-	-	-
2.30 Acordos de negociação coletiva	Trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva em 2022: 7 312 (100%)	-	-	-	-
GRI 3: Temas Materiais 2021					
3.1 Processo de definição de temas materiais	A abordagem da TAP à Sustentabilidade – Materialidade	-	-	-	-
3.2 Lista de Temas Materiais	A abordagem da TAP à Sustentabilidade – Materialidade	-	-	-	-
Gestão Ética					
3.3 Gestão dos Temas Materiais	A abordagem da TAP à sustentabilidade – <i>Governance</i> – Gestão Ética	-	-	-	-
Performance e Resiliência Financeira					
3.3 Gestão dos temas materiais	A abordagem da TAP à sustentabilidade – <i>Governance</i> – Performance e Resiliência Financeira	-	-	-	-
Emissões e Gestão das Alterações Climáticas					
3.3 Gestão dos temas materiais	Ambiente – Alterações Climáticas	-	-	-	-

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
Combustíveis de Aviação Sustentáveis					
3.3 Gestão dos temas materiais	Ambiente – Combustíveis de Aviação Sustentáveis	-	-	-	-
Reciclagem, Reutilização e Upcycling dos Materiais					
3.3 Gestão dos temas materiais	Ambiente – Produtos Sustentáveis a Bordo	-	-	-	-
Saúde e Segurança do Cliente					
3.3 Gestão dos temas materiais	Os nossos Clientes – Saúde e Segurança do Cliente	-	-	-	-
Saúde e Segurança Laboral					
3.3 Gestão dos temas materiais	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral	-	-	-	-
Satisfação do Cliente					
3.3 Gestão dos temas materiais	Os nossos Clientes – Satisfação do Cliente	-	-	-	-
Diversidade e Inclusão					
3.3 Gestão dos temas materiais	As nossas Pessoas – Diversidade e Inclusão	-	-	-	-
Envolvimento na Comunidade					
3.3 Gestão dos temas materiais	Envolvimento na Comunidade	-	-	-	-
Normas Temáticas					
GRI 201: Desempenho Económico 2016					
201.1 Valor económico direto gerado e distribuído	Informação Complementar – Tabela 4	-	-	-	-
GRI 302: Energia 2016					
302.1 Consumo de energia dentro da Organização	Informação Complementar – Tabela 5	-	-	-	-

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
GRI 303: Água e Efluentes 2018					
303.1 Interações com a água como um recurso compartilhado	A água para consumo humano é proveniente da rede da EPAL. Para além disso, a TAP dispõe de um furo, utilizando a água extraída para fins secundários, nomeadamente, lavagem de pavimentos e sistema de rega. A TAP é responsável pela monitorização dos consumos através de contadores e medição da qualidade da água de rede EPAL e do furo.	-	-	-	-
303.2 Gestão de impactes relacionados com a descarga de água	A TAP possui um programa de monitorização dos efluentes líquidos onde realiza (semestralmente) uma análise composta de 24h no ponto de ligação à rede de coletores do Aeroporto de Lisboa. Esta análise é realizada por um laboratório acreditado pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC). Os resultados obtidos são comparados com o Edital da Câmara Municipal de Lisboa para a descarga de efluentes industriais no coletor camarário.	-	-	-	-
303.5 Consumo total de água	Informação Complementar – Tabela 6	-	-	-	-
GRI 305: Emissões 2016					
305.1 Emissões diretas (âmbito 1) de gases com efeito estufa (GEE)	Ambiente – Alterações Climáticas Informação Complementar – Tabela 7	-	-	-	-
305.2 Emissões indiretas (âmbito 2) de gases com efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Ambiente – Alterações Climáticas Informação Complementar – Tabela 8	-	-	-	-
305.4 Intensidade de emissões de gases com efeito estufa (GEE)	Ambiente – Alterações Climáticas	-	-	-	-

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
GRI 306: Resíduos 2020					
306.1 Geração de resíduos e impactes significativos relacionados a resíduos	Ambiente – Produtos sustentáveis a bordo e consciencialização ambiental	-	-	-	-
306.2 Gestão de impactes significativos relacionados a resíduos	Os resíduos produzidos nas instalações da TAP são encaminhados através de operadores de gestão de resíduos licenciados pelo Ministério do Ambiente. A TAP regista todas as eGAR emitidas, confrontando/ confirmando a quantidade anual produzida de cada tipologia de resíduos através do Mapa integrado de registo de resíduos (MIRR) pré-preenchido automaticamente na plataforma do Ministério do Ambiente (SILIAMB).	-	-	-	-
306.3 Resíduos gerados	Informação Complementar – Tabela 9	-	-	-	-
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018					
403.1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral	-	-	-	-
403.2 Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral	-	-	-	-
403.3 Serviços de Saúde do Trabalho	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral	-	-	-	-
403.4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral	-	-	-	-
403.5 Capacitação de Trabalhadores em Saúde e Segurança do Trabalho	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral As nossas pessoas – Desenvolvimento e Gestão do Talento	-	-	-	-

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
403.6 Promoção da saúde do trabalhador	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral	-	-	-	-
403.7 Prevenção e mitigação de impactes de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral	-	-	-	-
403.9 Acidentes de Trabalho	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral	-	-	-	-
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016					
405.1 Diversidade em Órgãos de Governance e Trabalhadores	As nossas Pessoas – Diversidade e Inclusão	-	-	-	-
405.2 Proporção entre o Salário-Base e a Remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Informação Complementar – Tabela 10	-	-	-	-
GRI 406: Não Discriminação 2016					
406.1 Casos de Discriminação e Medidas Corretivas Adotadas	A receção de denúncias passou a ter um canal dedicado em agosto de 2021, não sendo possível obter dados anteriores. Foi apenas reportado um (1) caso em 2021 neste âmbito e um (1) caso em 2022. O caso que existiu em 2021 teve como desfecho a definição e publicação da política de diversidade e inclusão atualmente em vigor. O caso que ocorreu em 2022 acabou por ser desconsiderado por não haver nenhuma outra queixa relacionada com o tema.	-	-	-	-
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016					
416.1 Avaliação dos impactes na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Os nossos Clientes – Saúde e Segurança dos Clientes	-	-	-	-

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
416.2 Casos de não conformidade relativos aos impactes na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Os nossos Clientes – Saúde e Segurança dos Clientes	-	-	-	-
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016					
418.1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Os nossos Clientes – Saúde e Segurança dos Clientes	-	-	-	-

Informação Complementar

Tabela 1 - Perfil dos Trabalhadores

Número de Trabalhadores	2020	2021	2022
Homens	4 831	4 035	4 227
Mulheres	3 422	2 768	3 085
TOTAL DE TRABALHADORES (Nº)	8 253	6 803	7 312

Número de Trabalhadores Permanentes	2020	2021	2022
Alemanha			
Homens	6	3	2
Mulheres	13	11	5
Angola			
Homens	12	11	10
Mulheres	8	8	8
Bélgica			
Homens	1	-	1

Número de Trabalhadores Permanentes	2020	2021	2022
Brasil			
Homens	52	44	44
Mulheres	47	35	35
Cabo Verde			
Homens	4	4	3
Mulheres	8	8	8
Canadá			
Homens	1	1	1
Mulheres	2	1	1
Costa do Marfim			
Homens	1	1	-
Mulheres	1	1	-
Dinamarca			
Homens	1	1	1
Espanha			
Homens	17	18	14
Mulheres	15	16	15
EUA			
Homens	15	13	10
Mulheres	25	22	19
França			
Homens	8	8	7
Mulheres	12	12	6
Gana			
Homens	1	1	2
Mulheres	1	1	2

Número de Trabalhadores Permanentes	2020	2021	2022
Guiné-Bissau			
Homens	3	4	4
Mulheres	1	1	1
Itália			
Homens	9	9	7
Mulheres	14	13	11
Moçambique			
Homens	3	2	2
Mulheres	5	3	3
Países Baixos			
Homens	1	1	1
Portugal			
Homens	4 503	3 870	4 034
Mulheres	3 014	2 584	2 826
Reino Unido			
Homens	11	8	5
Mulheres	10	6	7
Rússia			
Homens	1	-	-
São Tomé e Príncipe			
Homens	1	1	1
Mulheres	2	2	2
Senegal			
Homens	4	3	3
Mulheres	4	6	6

Número de Trabalhadores Permanentes	2020	2021	2022
Suiça			
Homens	3	3	3
Mulheres	1	1	1
Venezuela			
Homens	3	3	3
Mulheres	4	4	4
Número de Trabalhadores Permanentes			
Homens	4 661	4 009	4 158
Mulheres	3 187	2 735	2 960
TOTAL TRABALHADORES PERMANENTES	7 848	6 744	7 118
Número de Trabalhadores Temporários	2020	2021	2022
Angola			
Mulheres	1	1	1
Cabo Verde			
Homens	1	1	1
Costa do Marfim			
Homens	-	1	-
Mulheres	1	-	-
Espanha			
Homens	1	-	-
Mulheres	1	-	-
Gana			
Homens	-	-	-
Mulheres	3	2	-

Número de Trabalhadores Temporários	2020	2021	2022
Guiné-Bissau			
Homens	1	-	-
Portugal			
Homens	164	21	66
Mulheres	227	30	124
Senegal			
Mulheres	2	-	-
Número de Trabalhadores Temporários			
Homens	167	23	67
Mulheres	235	33	125
TOTAL TRABALHADORES TEMPORÁRIOS	402	56	192
Número de Trabalhadores Sem Horas de Trabalho Garantidas			
Homens	3	3	2
TOTAL TRABAL. TEMP. S/HORAS DE TRAB. GARANTIDAS	3	3	2

Número de Trabalhadores a Tempo Inteiro	2020	2021	2022
Alemanha			
Homens	6	3	2
Mulheres	13	11	5
Angola			
Homens	12	11	10
Mulheres	9	9	9
Bélgica			
Homens	1	-	1

Número de Trabalhadores a Tempo Inteiro	2020	2021	2022
Brasil			
Homens	52	44	44
Mulheres	47	35	35
Cabo Verde			
Homens	5	5	4
Mulheres	8	8	8
Canadá			
Homens	1	1	1
Mulheres	2	1	1
Costa do Marfim			
Homens	1	2	-
Mulheres	2	1	-
Dinamarca			
Homens	1	1	1
Espanha			
Homens	17	18	14
Mulheres	13	16	15
EUA			
Homens	15	13	10
Mulheres	25	22	19
França			
Homens	8	8	7
Mulheres	12	12	6
Gana			
Homens	1	1	2
Mulheres	4	3	2

Número de Trabalhadores a Tempo Inteiro	2020	2021	2022
Guiné-Bissau			
Homens	4	4	4
Mulheres	1	1	1
Itália			
Homens	9	9	7
Mulheres	14	13	11
Moçambique			
Homens	3	2	2
Mulheres	5	3	3
Países Baixos			
Homens	1	1	1
Portugal			
Homens	4 641	2 352	4 055
Mulheres	3 112	953	2 881
Reino Unido			
Homens	11	8	5
Mulheres	10	6	7
Rússia			
Homens	1	-	-
São Tomé e Príncipe			
Homens	1	1	-
Mulheres	2	2	2
Senegal			
Homens	4	3	3
Mulheres	6	6	6

Número de Trabalhadores a Tempo Inteiro	2020	2021	2022
Suiça			
Homens	-	3	3
Mulheres	-	1	1
Venezuela			
Homens	3	3	3
Mulheres	4	4	4
Trabalhadores a Tempo Inteiro			
Homens	4 798	2 493	4 179
Mulheres	3 289	1 107	3 016
TOTAL TRABALHADORES A TEMPO INTEIRO	8 087	3 600	7 195

Número de Trabalhadores a Tempo Parcial	2020	2021	2022
Espanha			
Homens	1	-	-
Mulheres	3	-	-
Portugal			
Homens	29	1 542	47
Mulheres	129	1 661	69
São Tomé e Príncipe			
Homens	-	-	1
Suiça			
Homens	3	-	-
Mulheres	1	-	-
Trabalhadores a Tempo Parcial			
Homens	33	1 542	48
Mulheres	133	1 661	69
TOTAL TRABALHADORES A TEMPO PARCIAL	166	3 203	117

Informação Complementar

Tabela 2 – Proporção da Remuneração Total Anual

	2020	2021	2022
Rácio de remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da Organização e remuneração total anual média dos trabalhadores (excluindo o mais bem pago).	6,40	6,19	10,83
Rácio entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da Organização e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os trabalhadores (excluindo o mais bem pago).	-	0,10	-13,24

Tabela 3 – Conformidade com Leis e Regulamentos

	2020	2021	2022
Nº total de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos em que multas foram aplicadas.	-	1	2
Nº total de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos em que sanções não monetárias foram aplicadas.	-	-	-
Nº total de multas para casos de não conformidade com leis e regulamentos.	-	1	2
Valor monetário de multas para casos de não conformidade com leis e regulamentos.	-	220 000€	1 099 278€
Descrição dos casos significativos de não conformidade.	-	Caso ANAC - A TAP foi condenada pelo Tribunal da Concorrência Regulação e Supervisão pela violação de slots e de restrições de movimentos em período noturno. A coima foi suspensa pelo período de 2 anos, na condição de a TAP não praticar outra contraordenação aeronáutica civil.	Caso DOT - A TAP fez um acordo com o <i>Department of Transportation</i> dos EUA (DOT) no âmbito do qual pagou \$550 000 em troca do arquivamento do processo sancionatório por violação das regras de reembolso de bilhetes para voos cancelados durante a pandemia de COVID-19; Caso AESA - A TAP foi condenada pela <i>Agência Estatal de Seguridad Aerea de Espanha</i> (AESA) no pagamento de uma coima de €564 000, pelo incumprimento.
Descrição de como foram definidos casos significativos de não conformidade.	-	Processos judiciais ou administrativos nos quais foram aplicadas, a título definitivo, sanções monetárias superiores a €100 000 ou equivalente em moeda estrangeira.	Processos judiciais ou administrativos nos quais foram aplicadas, a título definitivo, sanções monetárias superiores a €100 000 ou equivalente em moeda estrangeira.

Tabela 4 – Valor Económico Direto Gerado e Distribuído

	2020	2021	2022
Valor Económico Direto Gerado (€)	1 060 184 366€	1 388 542 492€	3 484 967 485€
Receitas	1 060 184 366€	1 388 542 492€	3 484 967 485€
Valor Económico Distribuído (€)	2 331 314 710€	3 180 087 486€	3 469 530 715€
Custos Operacionais	1 667 739 806€	2 568 362 568€	2 864 796 355€
Salários e Benefícios dos Trabalhadores	357 200 144€	308 840 162€	351 932 185€
Pagamentos a Investidores	86 570 333€	129 218 196€	84 129 029€
Pagamentos ao Estado	219 797 540€	173 656 129€	168 651 433€
Donativos e outros Investimentos na Comunidade	6 887€	10 431€	21 712€
Valor Económico Acumulado (€)	-1 271 130 344€	-1 791 544 994€	15 436 771€

Tabela 5 – Consumo de Energia

	2020	2021	2022
Combustíveis Equipamentos Estacionários (GJ)	41 782	38 719	42 485
Gás natural (GJ)	27 807	30 119	32 896
Jet A1 – Banco de Ensaio (GJ)	13 975	8 600	9 589
Jet A1 – Banco de Ensaio (toneladas)	325	200	223
Combustíveis Equipamentos Móveis (GJ)	17 053 866	21 276 327	42 431 621
Gasolina (GJ)	34	39	286
Gasóleo (GJ)	2 484	2 297	3 880
Jet A1 – Operações de Voo (GJ)	17 051 349	21 273 992	42 427 455
Jet A1 – Operações de Voo (toneladas)	396 543	494 744	986 685
Consumo de Energia Elétrica (GJ)	54 233	53 562	54 436
Consumo Total de Energia (GJ)	17 149 882	21 368 607	42 528 542

Informação Complementar

Tabela 6 – Consumo de Água

	2020	2021	2022
Consumo Total de Água (m³)	112 672	97 372	102 899
Consumo Total de Água EPAL (m³)	83 732	71 422	77 470
Consumo Total Água Furo Captação (m³)	28 940	25 951	25 429

*O consumo de água corresponde à captação de água.

Tabela 7 – Emissões de Âmbito 1

	2020	2021	2022
Emissões Equipamentos Estacionários (tCO₂e)	1 570 456	1 704 073	1 861 225
Gás Natural (tCO ₂ e)	1 569 432	1 703 443	1 860 523
Jet A1 – Banco de Ensaios (tCO ₂ e)	1 024	630	702
Emissões Equipamentos Móveis (tCO₂e)	1 438 571	1 734 631	3 421 799
Gasolina (tCO ₂ e)	2 438	2 817	20 833
Gasóleo (tCO ₂ e)	187 022	173 371	292 908
Jet A1 – Operações de Voo (tCO ₂ e)	1 249 110	1 558 444	3 108 058
Emissões Âmbito 1 (tCO₂e)	3 009 027	3 438 705	5 283 024

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

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

Tabela 8 – Emissões de Âmbito 2

	2020	2021	2022
Emissões Âmbito 2 – Market-Based (tCO₂e)	2 199	2 586	2 628
Emissões Âmbito 2 – Location-Based (tCO₂e)	2 441	1 994	2 072

Fator Market-Based: Iberdrola

Fator Location-Based: APREN

Tabela 9 – Resíduos Gerados

	2020	2021	2022
Resíduos Gerados Totais (t)	1 510	1 241	1 867
Resíduos Valorizados Totais (t)	985	828	1 063
Resíduos Eliminados Totais (t)	524	413	804
Resíduos Perigosos (t)	218	180	228
Resíduos Perigosos Valorizados (t)	158	133	196
Resíduos Perigosos Eliminados (t)	59	47	33
Resíduos Não Perigosos (t)	1 292	1 061	1 638
Resíduos Não Perigosos Valorizados (t)	827	696	867
Resíduos Não Perigosos Eliminados (t)	465	366	771

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

	2020	2021	2022
Salário Base Médio por Categoria Funcional e por Género	Rácio F / M	Rácio F / M	Rácio F / M
Pessoal Navegante Técnico	0,92	0,91	0,91
Pessoal Navegante Comercial	1,02	1,02	1,03
Manutenção & Engenharia	1,17	1,17	1,20
Headquarters	0,92	0,92	0,92
TOTAL	0,64	0,63	0,62
Remuneração Média por Categoria Funcional e por Género	Rácio F / M	Rácio F / M	Rácio F / M
Pessoal Navegante Técnico	0,84	0,83	0,83
Pessoal Navegante Comercial	1,02	1,02	1,03
Manutenção & Engenharia	1,10	1,10	1,14
Headquarters	0,90	0,91	0,91
TOTAL	0,57	0,57	0,56

Glossário de Siglas, Abreviaturas e Unidades de Medida

Glossário de Siglas

A4E	<i>Airlines for Europe</i>
AANL	Associação dos Albergues Noturnos de Lisboa
ACP	<i>Airline Coordination Platform</i>
AESA	Agencia Estatal de Seguridad Aerea de Espanha
AHBV	Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários
AMI	Assistência Médica Internacional
ANA	ANA Aeroportos de Portugal
ANAC	Autoridade Nacional da Aviação Civil
ANFR	Associação Nacional de Futebol de Rua
APA	Agência Portuguesa do Ambiente
APAV	Associação Portuguesa de Apoio à Vítima
APD	Associação Portuguesa de Deficientes
APPDA	Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo
APREN	Associação Portuguesa de Energias Renováveis
ASASTAP	Associação de Solidariedade e Apoio Social do Pessoal da TAP
ASCA	<i>Airline Sports and Cultural Association</i>
ATO	<i>Approved Training Organization</i>
ATR	<i>Avions de Transport Régional</i>
BTL	Bolsa de Turismo de Lisboa
BUS	Bens de Utilidade Social
CapEx	<i>Capital Expenditure</i>
CCC	Corações Com Coroa
CCRA	Consumo Consciente, Respeita o Ambiente
CCRO	<i>Chief Commercial & Revenue Officer</i>
CCTV	<i>Closed Circuit Television</i>
CE	Comissão Executiva
CEO	<i>Chief Executive Officer</i>
CFO	<i>Chief Financial Officer</i>
C-level	Equipa Executiva da TAP
CNPD	Comissão Nacional de Proteção de Dados
CoLAB BIOREF	Laboratório Colaborativo para as Biorrefinarias
COO	<i>Chief Operating Officer</i>
CORSIA	<i>Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation</i>
COSC	<i>Cabin Ops Safety Conference</i>
COSTF	<i>Cabin Operations Safety Task Force</i>
CSO	<i>Chief Strategy Officer</i>
CSST	Comissão de Segurança e Saúde no Trabalho
DGERT	Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho
DGS	Direção Geral de Saúde

Glossário de Siglas

DLK	<i>Data Link</i>
DOT	<i>Department of Transportation (EUA)</i>
DOV	Direção de Operações de Voo
DSAG	<i>Departmental Safety Action Groups</i>
EASA	<i>European Aviation Safety Agency</i>
EFB	<i>Electronic Flight Bag</i>
eGAR	Guia de Acompanhamento de Resíduos eletrónica
EOFDM	<i>European Operators Flight Data Monitoring Forum</i>
EPAL	Empresa Portuguesa de Águas Livres
ERP	<i>Emergency Response Plan</i>
ESG	<i>Environmental, Social and Governance</i>
eTLB	<i>Electronic Technical Logbook</i>
EUA	Estados Unidos da América
FDX	<i>IATA Flight Data eXchange</i>
FFP	<i>Frequent-flyer Program</i>
GDDDB	<i>Ground Damage Database</i>
GEE	Gases com Efeito de Estufa
GRI	<i>Global Reporting Initiative</i>
GSOC	<i>Global Safety & Operations Conference</i>
HEFA	<i>Hydroprocessed Esters and Fatty Acids</i>
HIL	<i>Hold Item List</i>
HQ	<i>Headquarters</i>
IAS	Norma Internacional de Contabilidade
IATA	<i>International Air Transport Association</i>
ICAO	<i>International Civil Aviation Organization</i>
IEFP	Instituto do Emprego e Formação Profissional
IFE	<i>Inflight Entertainment</i>
Intermodal	Feira internacional de transporte de carga, logística e comércio internacional
IOSA	<i>IATA Operational Safety Audit</i>
IPAC	Instituto Português de Acreditação
IPO	Instituto Português de Oncologia
IRS	Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
IT	<i>Information Technology</i>
JET A-1	Combustível fóssil utilizado no setor da aviação
JRS	<i>Jesuit Refugee Service</i>
KPIs	<i>Key Performance Indicators</i>
LGBT+	Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexual e outros
LNF	Levantamento de Necessidades de Formação

Glossário de Siglas

LR	<i>Long Range</i>
MFA	<i>Multi-Factor Authentication</i>
MIARP	Manual de Identificação e Avaliação de Riscos Profissionais
MIRR	Mapa Integrado de Registo de Resíduos
MTO	<i>Maintenance Training Organization</i>
neo	<i>New Engine Option</i>
NPS	<i>Net Promoter Score</i>
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OMS	Organização Mundial de Saúde
ONG	Organização Não-Governamental
OpEx	<i>Operational Expenditure</i>
PALOP	País Africano de Língua Oficial Portuguesa
PGA	<i>Portugália Airlines</i>
PP	Pontos Percentuais
PSP	Polícia de Segurança Pública
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
RNP- AR	<i>Required Navigation Performance - Authorization Required</i>
S&P Global	<i>Standard and Poor's Global incorporated</i>
SAF	<i>Sustainable Aviation Fuel</i>
SAGALEXPO	Feira de Exportação dos Sabores de Portugal
SASB	<i>Sustainability Accounting Standards Board</i>
SESAR	<i>Single European Sky ATM Research</i>
SILIAMB	Sistema Integrado do Licenciamento de Ambiente
SIM	Solidariedade Internacional a Moçambique
SMS	<i>Safety Management System</i>
SSAG	<i>Safety and Security Action Groups</i>
SSRB	<i>Safety & Security Review Board</i>
STEADES	<i>Safety Trend Evaluation, Analysis and Data Exchange System</i>
TAP	Transportes Aéreos Portugueses
TTA	Terminal de Tripulações do Areeiro
UCS	Unidade de Cuidados de Saúde
UE	União Europeia
VARIAÇÕES	Associação de Comércio e Turismo LGBT+
WACT	<i>We Are Changing Together</i>

Abreviaturas

art.	artigo
C	Atividade Capacitante
D&I	Diversidade & Inclusão
nº	número
N	Ano
ref.	referência
rev.	revisão
F/M	Feminino / Masculino
S/N	Sim/Não
T	Atividade de Transição

Unidades de Medida

%	percentagem
CO ₂	dióxido de carbono
e	equivalente
Eur (ou €)	euro
GJ	gigajoules
h	hora
kg	quilograma
kg/100pkm	emissões de dióxido de carbono (em quilogramas) por passageiro em cada 100 quilómetros percorridos
Km	quilómetros
l/100pkm	consumo de combustível (em litros) por passageiro em cada 100 quilómetros percorridos
m ³	metros cúbicos
tCO ₂ e	toneladas de CO ₂ equivalente
t	tonelada
USD (ou \$)	<i>United States Dollar</i>

Transportes Aéreos Portugueses, S.A.

Edifício 25 do Aeroporto de Lisboa | 1700 - 008 Lisboa

Capital Social: 980.000.000€

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