



**TAP - Transportes Aéreos Portugueses, SGPS, S.A.**

**2020**

**RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE**

A STAR ALLIANCE MEMBER 

## INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA CONSOLIDADA

Este relatório descreve o desenvolvimento, o desempenho, a posição e o impacto das atividades do TAP - Transportes Aéreos Portugueses, SGPS, S.A. (“Grupo TAP”, “Grupo” ou “Empresa”) em relação a: questões ambientais, responsabilidade social, laborais e de prevenção de suborno e corrupção.

### 1. AMBIENTE

#### EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E AMBIENTAL

A Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (“TAP”) procura ser cada vez mais eficiente na sua atividade, dando resposta aos enormes desafios que diariamente se colocam à operação e que vão além da atividade de transporte aéreo propriamente dita, estendendo-se também às instalações nas quais a TAP opera e a uma atividade industrial de manutenção de aeronaves, motores e componentes.

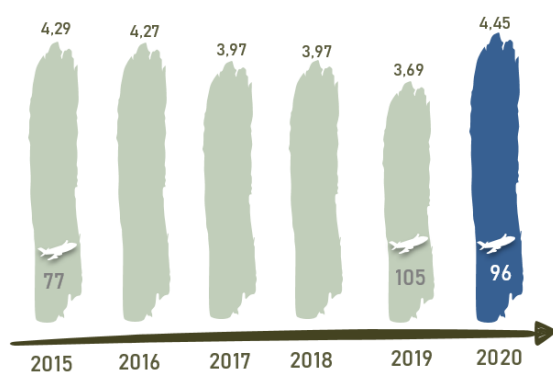
Ao investir numa frota moderna, energeticamente mais eficiente, a TAP procura oferecer um melhor produto ao passageiro, com maior oferta de serviços e novos destinos, mantendo os elevados níveis de segurança.

A integração gradual dos novos aviões na operação da TAP permitiu, entre 2015 e 2019, uma melhoria de 13,9% nos indicadores de eficiência energética – consumo de combustível por passageiro num percurso de 100 km, e ambiental – emissões de dióxido de carbono por passageiro num percurso de 100 km.

Com a pandemia de COVID-19, o setor da aviação viu-se confrontado em 2020 com o maior desafio das últimas décadas que reduziu drasticamente a atividade e obrigou a TAP a um enorme esforço de reajuste da operação. Com um forte decréscimo no número de passageiros transportados, os indicadores eficiência energética e ambiental que traziam uma trajetória de melhoria nos últimos anos, pioraram quando comparados com o ano de 2019. Nos gráficos abaixo é possível analisar a evolução do comportamento energético e ambiental da operação da TAP desde 2015.

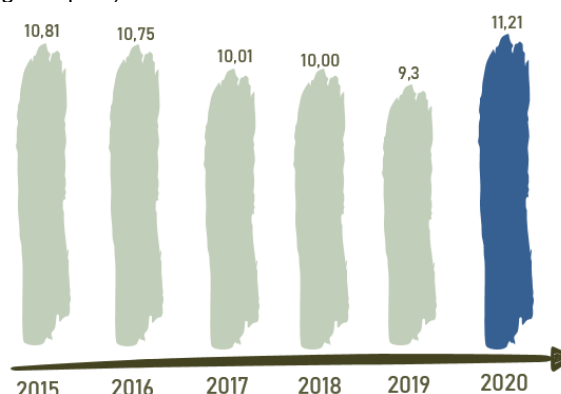
#### Eficiência Energética

Consumo de combustível por passageiro em 100 km voados (litros/100 pkm)



#### Emissões de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>)

Emissões de CO<sub>2</sub> por passageiro em 100 km voados (kg/100 pkm)



## ASSINATURA DO COMPROMISSO VERDE

No início de 2020, a TAP associou-se à cidade de Lisboa no âmbito da iniciativa “Lisboa Capital Verde Europeia”, assinando uma carta de compromisso ambiental com um conjunto de medidas que visam a melhoria do desempenho ambiental da Empresa. Neste documento, a TAP definiu um plano de ação, definindo objetivos e identificando as medidas e projetos a desenvolver nas instalações de suporte em terra e a bordo dos seus aviões:

- Energia – Modernização do sistema de monitorização de energia para otimização dos consumos energéticos do Campus TAP até 2025;
- Mobilidade – Adesão ao Pacto de Mobilidade Empresarial, o qual tem como objetivo envolver as empresas e a cidade de Lisboa numa ação colaborativa que promova a mobilidade sustentável. Neste âmbito serão implementadas várias medidas, onde se inclui a disponibilização de postos de carregamento de carros elétricos para viaturas de serviço da TAP e o aumento do número de infraestruturas de estacionamento para bicicletas.
- Economia circular – Eliminar plásticos de utilização única no lounge, bares e refeitório da TAP e reduzir em 80% a sua utilização nos voos TAP, até 2025. A TAP comprometeu-se ainda a promover a aquisição de materiais e produtos sustentáveis, a reduzir em 25% a produção de resíduos sólidos urbanos no Campus TAP, e a aumentar em 20% a taxa de resíduos encaminhados para reciclagem, até 2030 (relativamente a 2019).

Face aos constrangimentos operacionais decorrentes da pandemia, algumas destas medidas foram temporariamente condicionadas.

### *CARBON OFFSETTING AND REDUCTION SCHEME FOR INTERNATIONAL AVIATION - CORSIA*

Portugal é um Estado aderente da Fase Voluntária (2021-2026) do *Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation* (CORSIA) da *International Civil Aviation Organization* (ICAO), que estabelece a obrigatoriedade, por parte das companhias aéreas, de compensação do crescimento das emissões de CO<sub>2</sub> de voos internacionais.

À semelhança de 2019, em 2020 a TAP teve como obrigação a monitorização, reporte e verificação acreditada das suas emissões. Originalmente, as emissões do biénio 2019-2020 constituiriam a base para o CORSIA, mas considerando o elevado impacte da Pandemia de COVID-19 no setor da aviação, a ICAO deliberou em junho de 2020, que para o cálculo dos valores base para a fase piloto (2021-2023), apenas será considerado o ano de 2019. Deste modo, foi possível evitar o que seria um peso económico insustentável para o setor, que se viu confrontado em 2020 com a queda acentuada das emissões da aviação internacional para os níveis de 1990. As emissões de CO<sub>2</sub> globais TAP reduziram 66% face ao ano anterior.

### PROGRAMA DE COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES DE DIÓXIDO DE CARBONO (CO<sub>2</sub>)

O programa de compensação de emissões de CO<sub>2</sub>, lançado pela TAP há mais de 10 anos, é um mecanismo voluntário de neutralização de emissões que a empresa disponibiliza aos seus passageiros através do seu portal de reservas online.

Os passageiros da TAP que selecionarem a opção de compensação estão, através da sua contribuição, a neutralizar as suas emissões de dióxido de carbono noutras regiões do globo através do investimento em projetos certificados pelas Nações Unidas.

Em 2020 este programa, gerido em parceria com a IATA, apoiou o projeto Ecomapuá no Estado do Pará, Brasil. Este projeto contribui para a conservação de cerca de 90 mil hectares da floresta da Amazônia proibindo a extração de madeira, uma das principais causas da desflorestação da região. O projeto aposta na formação das comunidades locais incentivando práticas agrícolas mais sustentáveis e promovendo outros meios de subsistência como por exemplo: criação de aviários, tanques de piscicultura, apiários. Em 2020 destaca-se que a rota com maior taxa de adesão do programa foi Lisboa – Heathrow e a compensação voluntária de emissões ascendeu a 8 mil toneladas de CO<sub>2</sub>. Desde o início do programa foram compensadas voluntariamente pelos passageiros mais de 130 mil toneladas de CO<sub>2</sub>.

#### PROGRAMA DE REDUÇÃO DO PLÁSTICO DESCARTÁVEL TAP

No âmbito do programa de redução do plástico descartável TAP, lançado em 2018, a empresa tem desenvolvido os maiores esforços para reduzir o consumo de plástico descartável a bordo das suas aeronaves, procurando soluções reutilizáveis e mais sustentáveis no mercado que permitam a substituição deste material mantendo os elevados padrões de segurança estabelecidos. Apesar dos esforços na implementação de novos itens de bordo não ter sido interrompido durante o ano de 2020, por questões sanitárias, foi necessário o retorno à utilização de itens descartáveis em algumas situações.

A título de exemplo, TAP já introduziu misturadores de café de madeira para substituir os anteriormente utilizados de plástico descartável. Nas rotas de longo curso foram removidos os invólucros de plástico dos *headphones* e dos *kits* de conforto. Também já foi redefinido um novo saco de talheres em papel tal como já foi introduzido um *kit* de talher de madeira.

Vários materiais utilizados nos voos já são reutilizáveis e por isso, recolhidos pelos prestadores de serviços contratados pela TAP em Portugal.

#### PROGRAMA *Recicla+*

Em 2020 a TAP lançou o Projeto RECICLA+ com o objetivo de aumentar a taxa de resíduos encaminhados para reciclagem (papel/cartão e embalagens de plástico/metal), reduzindo a quantidade de resíduos indiferenciados.

Este projeto, transversal à TAP, incide sobre três grandes tipologias de resíduos produzidas: resíduos banais produzidos no Campus, resíduos produzidos na atividade de manutenção e engenharia realizada no Campus e resíduos produzidos a bordo das aeronaves.

#### FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

A formação e sensibilização ambiental dos colaboradores é um dos principais *drivers* de atuação da TAP. Em 2020, por força da Pandemia COVID-19, houve uma necessidade de reajuste de todo o projeto de formação tendo sido desenvolvida e colocada à disposição dos colaboradores uma ação de formação sobre ambiente em formato *elearning*.

No Dia Mundial do Ambiente – 5 de junho – a TAP lançou o “guia de boas práticas ambientais em tempos de pandemia” onde divulgou várias dicas para a redução dos consumos de água, energia e produção de resíduos. No mesmo dia, foi ainda lançado o novo canal de comunicação interna de ambiente na intranet da empresa.

A PORTUGÁLIA—Companhia Portuguesa de Transportes Aéreos, S.A. (“Portugália”) encontra-se fortemente empenhada em minimizar o impacto da sua atividade procurando implementar, de uma forma transversal, medidas que permitam uma melhoria da eficiência energética e ambiental da sua operação.

Atualmente a Portugália opera com uma frota moderna equipada com *winglets* que reduzem a resistência e proporcionam uma maior eficiência. Os motores que integram estes aviões (Embraer 190/195) possuem elevados níveis de eficiência energética sendo bastante silenciosos.

Como empresa do Grupo TAP, a Portugália integra e participa nos diferentes programas de gestão ambiental implementados nas instalações de suporte em terra. Neste âmbito, destacamos o processo de reciclagem de papel efetuado ao longo do ano de 2020, que permitiu evitar o abate de 17 árvores. No hangar de manutenção da Portugália, situado na placa do Aeroporto de Lisboa, os resíduos produzidos no âmbito das atividades de manutenção são devidamente segregados por tipologia e acondicionados numa zona reservada para minimizar o risco de derrame/contaminação. Em 2020 verificou-se uma redução de 62% na quantidade total de resíduos produzidos pela Portugália face a 2019, resultado de um período alargado de quebra de atividade devido à Pandemia de COVID-19.

A política e programa ambiental da U.C.S.—Cuidados Integrados de Saúde, S.A. (“UCS”) inserem-se no programa mais vasto da TAP, sendo um fator importante na gestão e sustentabilidade da empresa. O programa ambiental contempla campanhas de informação aos colaboradores e clientes apelando ao uso sustentável dos recursos; a gestão de resíduos sólidos aplicando a estratégia dos 3Rs – Reduzir, Reutilizar, Reciclar; e a gestão de resíduos hospitalares, específica da atividade clínica da UCS, que são armazenados e recolhidos por empresa licenciada para tal, em contentores próprios que garantem o seu correto e seguro acondicionamento.

Analisando os resultados obtidos, em 2020 verificou-se uma diminuição de cerca de 32% no consumo de papel e há a assinalar a diminuição geral no consumo de eletricidade, gás natural e água, provavelmente não alheia ao período de confinamento, com a limitação do horário de funcionamento e o número de profissionais em trabalho presencial de abril a junho. Apesar destes resultados de mais valia ambiental, verificou-se, por outro lado, um acréscimo significativo dos resíduos hospitalares, em consequência das medidas implementadas no âmbito do plano de contingência para prevenção e controlo da COVID-19. O aumento destes resíduos deveu-se a todo o material de equipamento de proteção individual para os colaboradores e consumíveis de uso clínico necessário para a prestação de cuidados aos clientes e medidas de higienização.

A UCS está profundamente envolvida na garantia dos procedimentos de gestão ambiental e resíduos, que considera determinante para a promoção de um ambiente saudável e para as boas práticas em saúde pública e ocupacional, contribuindo para a proteção e conservação do meio ambiente na comunidade global.

## **2. RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA**

Conectar pessoas e comunidades é a essência do negócio da TAP e também parte integrante da sua estratégia de Responsabilidade Social Corporativa (“RSC”). A RSC da TAP pretende a valorização das suas pessoas, promovendo uma cultura de partilha e participação estando, ao mesmo tempo, envolvida na intensificação das ações para com a comunidade, incentivando a coesão social. A TAP orgulha-se do seu papel e continua à procura

de novas oportunidades na comunidade para expandir a sua ligação com a sociedade em geral. Os principais objetivos da RSC da TAP são a ligação com o negócio da Companhia, com o envolvimento dos seus colaboradores em ações de solidariedade tendo em vista a criação de valor a longo prazo, favorecendo projetos duradouros. Através das iniciativas de RSC da TAP, nomeadamente o Programa *TAP Donate Miles*, Leilões Solidários, Campanhas & Donativos e iniciativas de voluntariado, promove-se uma forte ligação entre clientes, colaboradores e Empresa.

Em 2020, apesar da complexidade da operação num contexto altamente adverso e incerto, em virtude das inúmeras imposições e restrições que muitos países levantaram à mobilidade das pessoas, como principal medida de contenção da pandemia, a TAP continuou a sua missão de servir o país, os Portugueses e todos os seus clientes, num trabalho completo e interdisciplinar, que mobilizou as equipas da Companhia.

Foi neste contexto particularmente difícil que a TAP levou de volta a casa milhares de pessoas em centenas de voos humanitários e de repatriamento, transportou mais de 10 mil toneladas de bens essenciais e carga médica para mais de 30 países em 5 continentes.

#### *TAP DONATE MILES*

No âmbito da RSC, tem-se vindo a promover uma política de apoio às viagens e às bagagens extra através do Programa TAP Donate Miles, que permite aos Clientes Miles & Go doar milhas a organizações não-governamentais (ONGs) qualificadas e a Associações de solidariedade social que viajam em missões humanitárias nacionais e internacionais. Desde 2004, mais de 50 organizações beneficiaram da doação de clientes da TAP e de apoios ao transporte de bagagens. O Programa TAP Donate Miles apoia atualmente 6 Associações de solidariedade social e ONG's cujas missões a TAP reconhece e apoia em áreas de saúde, educação e empreendedorismo social em Portugal, Moçambique, São Tomé e Príncipe, Guiné-Bissau, Cabo Verde, entre outros destinos TAP. Os parceiros do Programa TAP Donate Miles no triénio 2019-2021 são: Médicos do Mundo, SIM-Solidariedade Internacional a Moçambique, Estímulo, Mundo a Sorrir, APAV-Associação Portuguesa de Apoio à Vítima e WACT - *We Are Changing Together*.

Em 2020, o apoio da TAP a estes parceiros traduziu-se na viabilização de 31 passagens aéreas para 13 destinos da sua rede nacional e internacional, num total de 2.248.100 milhas utilizadas. Devido à pandemia de COVID-19 foi decidido prolongar estas parcerias até 2022, para permitir a retoma e continuidade dos diferentes projetos. Em contexto de pandemia, as vulnerabilidades já existentes aumentaram, o que forçou as organizações a desenvolverem novas e urgentes soluções, de forma dinâmica, para darem resposta às necessidades das populações mais vulneráveis.

O ano de 2020 deveria marcar o ano de renovação do Programa, agora alargado a candidaturas oriundas não só de Portugal, mas também do Brasil e de destinos TAP em África, contemplando uma doação inicial de 500.000 milhas e três novas entidades por ano. A adesão das organizações sociais ao programa foi bastante positiva, tendo a TAP recebido um total de 106 candidaturas – um crescimento de 405% face a 2019. Em virtude da pandemia de COVID-19, o programa foi suspenso no que respeita à entrada de novas entidades, mantendo-se válidas as candidaturas apresentadas em janeiro de 2020 e prevendo-se que a parceria passe a ocorrer entre 2021 e 2023.

## CHARITY MILES & X BAG

Reconhecendo que as viagens aéreas são muitas vezes determinantes para a concretização dos projetos, a TAP viabilizou ainda 43 viagens a voluntários e outros elementos de organizações sociais, respondendo a apelos pontuais que chegaram de 10 entidades portuguesas para 11 destinos TAP, nacionais e internacionais. Aqui destacamos o repatriamento de quatro cidadãos sem abrigo em articulação com o CASA – Centro de Apoio ao Sem Abrigo, Delegação de Lisboa e Delegação de Albufeira, tendo como destinos Ponta Delgada, Frankfurt e Maputo.

Manteve-se também ao longo de 2020 o apoio a projetos humanitários através da autorização de bagagem extra de porão. Num total de 13 organizações, onde se incluem os seis parceiros TAP Donate Miles, foram autorizadas 34 bagagens extra que chegaram a 6 destinos da rede TAP.

A TAP deu também resposta a novos apelos solidários que lhe chegaram. A par das várias ONG e Associações parceiras que apoia por todo o mundo, a Companhia contribuiu ainda em 2020 com o transporte solidário de artigos que fazem a diferença na vida de populações mais vulneráveis. Em parceria com a TAP Air Cargo, foi possível apoiar 7 organizações sociais com carga solidária, transportando volumes para cinco destinos TAP.

## VOLUNTARIADO INTERNO e DOAÇÕES

Em virtude da pandemia de COVID-19 o planeamento anual de voluntariado foi suspenso a partir de março. Contudo, durante o ano 2020, tiveram lugar duas ações de voluntariado protagonizadas por 28 colaboradores TAP em parceria com o CASA – Centro de Apoio ao Sem Abrigo (Delegação de Lisboa), apoiando na preparação e distribuição de refeições às pessoas em situação de sem abrigo na cidade de Lisboa.

Em simultâneo, muitos dos colaboradores TAP dedicaram-se a causas voluntárias e de responsabilidade social, durante o seu tempo pessoal, colocando ao dispor de muitos o seu tempo, competências e capacidade de mobilização. Exemplo disso foi a missão solidária “Ajudar os Heróis”, grupo constituído por colaboradores da Empresa, com o objetivo de angariar donativos para aquisição de equipamento de proteção para os profissionais de saúde, bombeiros e forças policiais. De salientar, também, a produção de mais de 5.000 viseiras pelos técnicos da TAP Manutenção e Engenharia e a oferta de 200 fatos de proteção individual, utilizados em atividades da Manutenção e Engenharia TAP, para o Serviço de Gastrenterologia e Hepatologia do Hospital de Santa Maria.

Ao longo de todo o ano 2020, a TAP fez ainda chegar a sua ajuda a milhares de pessoas não só em Portugal mas no mundo fazendo doações, quer de alimentos excedentes do serviço a bordo, quer de material descontinuado da operação a muitas comunidades, famílias e instituições, destacando-se as seguintes iniciativas:

- Doação de mais de meio milhão de artigos a 25 entidades portuguesas – ONG e Associações – de uma variedade de produtos onde se destacam os alimentos e as mantas.
- Doação de mais de 530 mil artigos produtos alimentares e bebidas, a que se juntaram mais de 5 mil mantas e *kits* de édredon e almofada para famílias, idosos, crianças e comunidades em situação de emergência social.
- Realização de um leilão solidário de 21 cadeiras triplas de avião da classe económica e executiva (material descontinuado) a favor da START.SOCIAL, para apoio ao projeto musical HOPE.STUDIO.

- Participação na 2ª edição do Giving Tuesday Portugal, o maior movimento de solidariedade mundial, tendo a TAP apoiado a divulgação de campanhas de 11 entidades, envolvendo ainda 454 colaboradores num desafio interno sobre esta iniciativa.

Através da CATERINGPOR–Catering de Portugal, S.A. (“Cateringpor”), e devido à significativa redução da atividade em sequência da pandemia, o Grupo TAP fez chegar a instituições de caridade entre elas a Casa do Gaiato e a Associação Noor´Fátima, milhares de refeições de peixe e carne e outros artigos essenciais como o leite.

A UCS, enquanto unidade de saúde do Grupo TAP, contribui, direta e indiretamente para a responsabilidade social do mesmo, por via dos serviços de saúde e segurança do trabalho que asseguram a proteção e promoção da saúde e do bem-estar dos trabalhadores do grupo, num conceito alargado e multidisciplinar, garantindo a legislação e normativos exigidos, investindo também em processos de gestão da qualidade e risco baseados nas boas práticas e orientações técnico-científicas. Desta ação beneficiam também os passageiros, no que concerne aos assuntos de saúde no âmbito das viagens aéreas, com a contínua análise e revisão dos equipamentos médicos disponíveis a bordo, formação e procedimentos de primeiros socorros e ainda as autorizações médicas de embarque para passageiros incapacitados (MEDIFs), garantindo condições específicas a bordo para a segurança e conforto de passageiros doentes ou com limitações de saúde.

Esta responsabilidade e missão foram particularmente evidenciadas durante o ano de 2020, em que a UCS teve um papel determinante quer na consultoria à gestão da TAP para a adequação do Plano de Contingência para prevenção e Controlo de COVID-19, quer na concretização prática, em conjunto com as áreas operacionais, das medidas de prevenção e mitigação do risco de saúde pública e de apoio aos trabalhadores. A responsabilidade social da empresa foi exercida em prol dos seus trabalhadores e passageiros, em contínua articulação com as Autoridades de Saúde Aeroportuárias e determinações da Direção-Geral da Saúde e organismos internacionais relevantes na aviação, como a IATA e EASA, tendo-se superado na gestão de casos COVID-19 e contact-tracing em contexto laboral, pela contínua monitorização e suporte disponibilizado.

Todo o percurso de 2020, reforça a constatação de que a prevenção dos riscos profissionais e de saúde pública e a promoção de condições seguras e saudáveis nos locais de trabalho têm um impacto positivo na saúde dos trabalhadores, no bom funcionamento das empresas e na qualidade da atividade desenvolvida, contribuindo positivamente para a tranquilidade da operação, melhoria da competitividade e desenvolvimento sustentável.

Dentro do contexto de pandemia, a responsabilidade social torna-se ainda mais relevante e o Grupo TAP não ficou indiferente àqueles que mais precisam e que diariamente lutam com dificuldades na gestão do seu lar, do seu emprego e da sua saúde. Desde o início da crise pandémica, e apesar das dificuldades enfrentadas pela próprio Grupo, que se manteve o espírito solidário que a caracteriza, através da participação em diversas ações solidárias.



### 3. COLABORADORES

Para as empresas no universo do Grupo TAP, os Colaboradores são o mais importante ativo para o desenvolvimento e sucesso das suas atividades. A valorização do capital humano, pretende promover o desenvolvimento e reconhecimento dos Colaboradores e o seu alinhamento com os valores corporativos e com a criação de valor sustentado para o negócio.

A TAP proporciona aos seus Colaboradores condições de desenvolvimento profissional e pessoal, promovendo o equilíbrio entre vida familiar e profissional, assumindo um relacionamento com os Colaboradores e respetivas organizações representativas, pautado de acordo com os princípios éticos.

Num ambiente de permanentes e desafiantes alterações na conjuntura económica e social, o aparecimento da pandemia teve impactos imediatos na sociedade, restringindo as viagens e causando incertezas e perturbações económicas significativas, nomeadamente ao nível do emprego e das formas de trabalhar. Se por um lado houve uma necessidade premente de reorganização e de reinvenção de uma nova realidade de trabalho, por outro lado surgiram mais e novos desafios num clima de crescente instabilidade.

#### PERFIL DOS COLABORADORES

Género por Função	Nº de Colaboradores 2019	%	Nº de Colaboradores 2020	%
<b>Portugal</b>	<b>10 037</b>		<b>8 946</b>	
Pessoal Terra	4 716	47,0%	4 273	47,8%
Pessoal Navegante Comercial (PNC)	3 786	37,7%	3 181	35,6%
Pessoal Navegante Técnico (PNT)	1 535	15,3%	1 492	16,7%
<b>Estrangeiro</b>	<b>915</b>		<b>765</b>	
<b>Total</b>	<b>10 952</b>		<b>9 711</b>	

#### GESTÃO DE CAPITAL HUMANO – PRATICAS LABORAIS

O Grupo TAP contou com a resiliência e profissionalismo de todos os Colaboradores, e na forma como enfrentaram esta situação inesperada da covid-19. Uma grande parte da força de trabalho ficou inoperativa durante um longo período de tempo, sendo que muitos dos outros foram forçados a permanecer em casa e a continuar a trabalhar remotamente. Esta nova era do teletrabalho exigiu um novo tipo de gestão – mais confiável e baseada em resultados – e uma nova forma de trabalhar – mais autónoma, flexível e adaptada às circunstâncias individuais e coletivas.

O Grupo TAP, no que concerne às práticas laborais, tem vindo a implementar diversas políticas de valorização dos seus recursos humanos.

### Diferenciação pela Atitude

O Grupo TAP reafirma seu compromisso de valorizar, potenciar e apoiar o desenvolvimento dos seus Colaboradores, por meio de práticas, processos e, fundamentalmente, da Política de Recursos Humanos, reforçando os princípios de promoção da melhoria contínua, colaboração e valorização dos Colaboradores.

O modelo de gestão participativa através do desenvolvimento sustentável, é potenciado pelo reconhecimento pessoal, em função de uma maior valorização, motivação e competitividade da força de trabalho, assegurando o crescimento contínuo, resultados sustentáveis e a realização da visão corporativa de futuro.

### Promoção da valorização individual – Desenvolvimento pessoal e profissional

A formação e o desenvolvimento das competências dos Colaboradores são uma prática fundamental para o sucesso, em que a definição dos planos de desenvolvimento pessoal orienta a formação, em função das necessidades individuais e a competitividade do negócio das empresas do Grupo.

A partir do alinhamento com a política de valorização interna dos recursos humanos, e acreditando no potencial de todos os Colaboradores, a TAP assume, assim, o papel de criar compromisso, competência e contribuição para a organização ao mesmo tempo que potencia a valorização pessoal e profissional dos colaboradores.

A TAP dispõe de um Centro de Formação Profissional, certificado pela DGERT sendo localizado dentro das instalações, composto por salas de formação adequadamente equipadas, oficinas, laboratórios, *mock-ups* e simuladores de voo.

A TAP dispõe de uma equipa multidisciplinar de profissionais especializados e credenciados, correspondendo às necessidades detetadas e ao cumprimento normativo nacional e internacional para a Aviação Comercial, privilegiando a utilização de formadores internos, detentores de know-how especializado e qualificado para a atividade aeronáutica.

A formação transversal procura acrescentar valor a quem se dirige, assentando numa diversidade de formatos de atuação, metodologias, técnicas pedagógicas e abordagens diferenciadoras. A TAP continuou também com uma forte aposta na formação e-learning, considerada interna e externamente um caso de sucesso, devido à qualidade e diversidade dos conteúdos e ferramentas desenvolvidos. No contexto da covid-19 foram preparados e disponibilizados em tempo recorde, conteúdos atualizados e workshops virtuais sobre diversas temáticas relacionadas com o cumprimento dos requisitos Internacionais, bem como, formação específica, nomeadamente, formação sobre as melhores práticas do teletrabalho.

### Diversidade e Igualdade de Género

O Grupo TAP tem vindo a adotar várias medidas no sentido de alcançar de forma mais eficiente, uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre mulheres e homens, tanto no modelo de progressão de carreira, como na política salarial, tendo por base o talento individual, fomentando desta forma a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.

O Grupo TAP entende a diversidade nas suas diferentes dimensões e por isso, procura que as equipas sejam diversificadas em todos os sentidos: género, idade, incapacidade/deficiência, orientação sexual, cultura ou origem,

garantindo a todos os trabalhadores equidade e igualdade de condições e oportunidades que promovem a não discriminação e a diversidade na organização.

Assim, promove-se a inserção de pessoas com deficiências, como resultado da celebração de protocolos com várias instituições de apoio social, em funções adaptadas às necessidades especiais de cada um, empregando em Portugal cerca de 145 Colaboradores com grau de incapacidade/deficiência.

#### Teleformação

Formação em sala virtual, de modo a viabilizar a continuidade da formação em sessões síncronas à distância em temáticas diversas como *Security, Safety Management System*, Micro-informática e Gestão de Projetos, entre outras.

#### Saúde e Segurança no trabalho

A Saúde e Segurança do Trabalho enquanto ferramenta de gestão torna 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 Colaboradores.

O Grupo conta com uma clínica médica no Campus TAP pertencente à UCS a operar há mais de 25 anos na área da segurança e saúde do trabalho. Detentora de uma alta experiência na área, esta unidade conta com um grupo de profissionais, altamente qualificados e diferenciados, nomeadamente na medicina aeronáutica, adquirindo uma elevada reputação e reconhecimento nesta área.

Esta unidade de cuidados de saúde representa um importante apoio à conciliação família/trabalho, permitindo aos Colaboradores TAP ter acesso a cuidados de saúde de forma cómoda e facilitada pela proximidade do local de trabalho, onde os Colaboradores apenas pagam por consulta um copagamento simbólico, sendo extensível a familiares, através do seguro de saúde existente na Empresa.

A UCS atua na prestação de cuidados de saúde em ambulatório, na certificação médica aeronáutica e na saúde e segurança no trabalho, quer na sede em Lisboa, quer nas suas delegações. Esta unidade de saúde ambulatória exterior ao Serviço Nacional de Saúde está acreditada pela Direção Geral da Saúde em Qualidade na Saúde.

A TAP dispõe ainda de um serviço de assistência médica ao domicílio para colaboradores, extensível aos familiares em horário noturno.

No âmbito da saúde e bem-estar, a TAP preocupa-se, também, em promover uma vida saudável entre os seus colaboradores, sendo de destacar as iniciativas seguintes:

- Programa Saúde Mais, reconhecido e apoiado pela Direção Geral de Saúde, que contempla ações de sensibilização, prevenção e diagnóstico precoce, rastreios gratuitos, bem como planos de acompanhamento na gravidez e cursos de preparação para o parto;
- Ginásio localizado no Campus TAP, praticando tarifas reduzidas para os colaboradores; circuitos pedonais internos que possibilitam a prática de exercício físico;
- Programa Prevenir, de prevenção e controlo do consumo de álcool, drogas e tabaco, tendo em conta os mais elevados padrões de segurança da indústria aeronáutica;
- Consulta do Viajante, com um forte enfoque preventivo relativamente a problemas de saúde adquiridos noutras regiões do globo, como as doenças tropicais.

## Benefícios

A pensar na motivação, segurança e qualidade de vida dos seus colaboradores e familiares, a Empresa concede diversos benefícios sociais habituais no setor nomeadamente apoio social, infantário, refeitório e seguro de saúde. A TAP tem também celebrado inúmeros protocolos com diversas entidades, trazendo vários benefícios e descontos aos seus colaboradores e familiares. Outro importante benefício de que todos os colaboradores com mais de 6 meses de antiguidade usufruem, são a concessão de facilidades de passagens aéreas, com tarifas especiais, condicionadas à disponibilidade de lugares não vendidos e outras condições, para o colaborador, familiares e amigos.

## Apoio Social

O Serviço social tem por missão apoiar e aconselhar os Colaboradores no ativo e reformados, nas diversas situações com que se deparam, designadamente, questões relacionadas com a vida pessoal que condicionem o seu bem-estar e desempenho, incluindo dificuldades financeiras.

## Fundo de solidariedade

Concessão de empréstimos monetários aos Colaboradores e reformados em situações de especial carência económica. Em particular, situações de saúde dos Colaboradores ou do seu agregado que exijam tratamentos médicos dispendiosos, não comparticipados, em algumas situações no estrangeiro.

## Infantário

O Infantário da TAP, localizado nas instalações da Empresa, integra crianças dos 4 meses aos 5 anos de idade, filhos de Colaboradores do Grupo TAP, em horário regular ou irregular, estando disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano. O papel das assistentes sociais determinante na mediação entre os pais e o Infantário, ao visar o acompanhamento da integração e do percurso das crianças no Infantário. A TAP reconhece a importância deste investimento para o apoio e para a estabilidade familiar dos seus empregados e, desta forma, para a promoção do equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal.

## Refeitório

O refeitório com cerca de 1.200 lugares permite efetuar refeições ao almoço, jantar e ceia para os trabalhadores no ativo, pré-reformados e reformados, localiza-se nas instalações da TAP. Os espaços adjacentes são também utilizados para divulgação de informação acerca da atividade da Empresa e das iniciativas em curso no âmbito de projetos específicos, envolvendo os Colaboradores (Voluntários com Asas, UCS/Saúde+, Ginásio, Ambiente/Agir Eco, Clube TAP, entre outros). Igualmente, no espaço do Refeitório são, habitualmente, efetuadas ações de apoio a Associações de Solidariedade Social, designadamente, para angariação de fundos.

## Seguros

Os Colaboradores no ativo assim como os pré-reformados e reformados, dispõem de um Plano de Saúde, suportado em seguro coletivo de saúde, possibilitando-lhes o acesso a serviços médicos a uma taxa reduzida, em estabelecimentos de saúde da rede contratada. Os benefícios de comparticipação em despesas de saúde são

extensíveis a familiares diretos dos Colaboradores, bem como assistência médica ao domicílio. Existe, ainda, um Seguro de Vida que assegura a cobertura dos riscos de morte e invalidez total e permanente.

#### Subsídios Complementares

No âmbito do apoio à família, a Empresa concede aos filhos dos seus Colaboradores, que careçam de educação especial, um subsídio de reeducação pedagógica que consiste num complemento do subsídio mensal atribuído pela Segurança Social ou outro organismo social e, ainda, um subsídio para material escolar, por cada filho em idade escolar com direito a abono de família.

#### Plano de Pensões

A TAP atribui aos seus Colaboradores admitidos até 31 de maio de 1993 no quadro permanente, um complemento da pensão de reforma concedida pela Segurança Social, no momento da passagem à situação de reforma, por velhice ou por invalidez.

#### Protocolos

No sentido de proporcionar aos seus Colaboradores, bem como aos seus familiares, benefícios variados, a TAP tem protocolos estabelecidos com diversas entidades, nomeadamente, entidades bancárias (nos âmbitos do crédito pessoal, do crédito à habitação, de fundos de investimento, e seguros) entidades hoteleiras, rent-a-car, companhias de aviação, entre outras. Proporciona, ainda, vários descontos em bens e serviços.

#### Facilidades de Passagens Aéreas

A concessão de Facilidades de Passagens com tarifas gratuitas ou com descontos especiais, condicionada à disponibilidade de lugares não vendidos representa outro dos benefícios que a TAP disponibiliza aos seus Colaboradores e familiares. A TAP proporciona, ainda, uma viagem com direito a upgrade aos Colaboradores que se desloquem em lua-de-mel, independentemente da situação contratual.

## **4. PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO E SUBORNO**

Uma boa conduta corporativa contribui não só para o reforço da reputação da Empresa, como também é responsável pelo desenvolvimento de elevados níveis de confiança entre os diferentes *stakeholders*, sendo altamente valorizado pelos clientes e parceiros de negócio da TAP e pela sua integração e aceitação social, que são todos elementos com impacto positivo na sustentabilidade da TAP. Considerando que estes aspetos podem ser salvaguardados, é fundamental que as ações dos colaboradores da TAP sejam orientadas pelo sentido de responsabilidade no cumprimento das regras, valores e princípios e por práticas eticamente corretas, que devem ser observadas, defendidas e cumpridas por todos, tal como definidas no Código de Ética e Boa Conduta Empresarial da TAP.

Estas práticas destinam-se a orientar os colaboradores da TAP para o fortalecimento de uma cultura de ética e para o cumprimento das leis e das regras internas da TAP, procurando, assim, preservar a credibilidade, a reputação e a imagem da Empresa.

Entre as diversas iniciativas que já foram implementadas na TAP, no âmbito do seu Programa de Ética & Compliance, citamos:

- (i) A subscrição da *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”;
- (ii) A participação na iniciativa “Plataforma Portuguesa para a Integridade” (PPI), que consiste no desenvolvimento de estratégias e iniciativas que, de facto, tenham um impacte real e positivo na sociedade, em matéria de combate à corrupção;
- (iii) A inclusão de novos riscos específicos de *Ética & Compliance* na matriz do *Corporate Risk Management* (CRM);