

Código de Ética do Grupo TAP



GRUPOTAP

ÍNDICE

Objectivos e Valores Fundamentais.....	2
I. Âmbito	3
II. Valores Gerais.....	3
1. Responsabilidade.....	3
2. Independência.....	3
3. Conflitos de Interesses.....	3
4. Desenvolvimento Profissional.....	4
5. Confidencialidade.....	4
III. Deveres Especiais.....	5
1. Relacionamento com o Mercado.....	5
2. Relacionamento com o Cliente.....	5
3. Relacionamento com Concorrentes.....	5
4. Relacionamento com Fornecedores.....	6
5. Relacionamento com Colaboradores...	6
6. Relacionamento Interpessoal.....	7
7. Protecção de Direitos Pessoais.....	8
8. Segurança e Bem-Estar no local de Trabalho.....	8
9. Uso de bens da Empresa.....	9
10. Ambiente.....	9
11. Responsabilidade Social.....	10
IV. Actividade na Internet, dos Trabalhadores.....	11
Aprovação e assinatura	13

Objectivos e Valores Fundamentais

O Grupo TAP tem como foco da sua actividade a prestação de serviço de Transporte Aéreo e actividades afins. Está presente em quase todos os Continentes e insere-se numa actividade económica que ocupa uma parte muito significativa da população activa e das economias desenvolvidas e globalizadas, contribuindo para a criação de riqueza e também para a aproximação dos povos e culturas.

Empenhado na realização da sua vocação, a TAP definiu como seus objectivos essenciais afirmar-se como uma das empresas mais desejadas para:

- Voar, satisfazendo os seus clientes com elevados padrões de qualidade.
- Trabalhar, valorizando os seus colaboradores nas valências pessoais e profissionais.
- Investir, procurando o melhor retorno dos investimentos e remunerando adequadamente os seus accionistas.

A TAP pauta a sua acção por critérios de excelência e empenhamento com a comunidade, associando-se a iniciativas que promovem os valores da ética como fundamento da gestão e cultura empresarial, pelo que assume também como seus objectivos:

- Praticar os mais elevados valores de ética e integridade pessoal;
- Respeitar a qualidade de vida das comunidades em que está integrada.

I – ÂMBITO

O Código de Ética aplica-se a todas as pessoas que trabalham nas empresas do Grupo TAP, qualquer que seja o seu vínculo laboral ou mandato em corpos sociais executivos ou não executivos das empresas que o constituem, de ora em diante designados por “colaboradores do Grupo TAP”.

II – VALORES GERAIS

1. Responsabilidade

Os colaboradores do Grupo TAP são responsáveis perante as respectivas chefias ou órgãos sociais competentes e estes perante os respectivos accionistas, pelo respeito e cumprimento dos valores e princípios consignados no Código de Ética.

2. Independência

Os interesses do grupo devem ser os únicos a serem tomados em conta em todas as relações com terceiros, respeitando e assumindo os valores da seriedade e imparcialidade.

3. Conflitos de Interesses

- a) Os colaboradores e os membros dos Órgãos Sociais do Grupo TAP não podem envolver-se em qualquer actividade que seja contrária ao interesse empresarial do Grupo, prejudique a reputação das Empresas ou a sua relação com terceiros, ou interfira com as suas responsabilidades como colaborador ou membro de Órgão Social.
- b) Os colaboradores e os membros dos Órgãos Sociais não podem concorrer contra as Empresas do Grupo ou usar a sua posição, influência, informação, activos ou recursos para benefício indevido do próprio ou de terceiros.

- c) Os colaboradores e membros dos Órgãos Sociais não podem usar para benefício próprio oportunidades descobertas através de activos, informação ou posição nas Empresas do Grupo TAP.
- d) Sempre que no exercício da sua actividade qualquer colaborador tenha de intervir em processos de decisão ou tome conhecimento de processos que de algum modo envolvam interesses reais ou pessoais relativamente a si próprio ou a alguém do seu agregado familiar, deve adoptar as medidas necessárias para o evitar, ou, não sendo possível, comunicar às respectivas chefias ou ao Órgão Social que o elegeu.

4. Desenvolvimento Profissional

Os colaboradores do Grupo TAP devem ao longo da sua vida profissional na Empresa dedicar o melhor do seu empenhamento no cumprimento das tarefas que lhe forem confiadas e procurar sempre aperfeiçoar e actualizar os seus conhecimentos.

5. Confidencialidade

- a) Os colaboradores do Grupo TAP devem guardar sigilo em relação a todos os factos respeitantes à vida da Empresa e de que tenham conhecimento no âmbito das suas funções ou por causa delas.
- b) As informações pessoais sobre os colaboradores estão sujeitas ao princípio da confidencialidade, sendo a sua utilização restrita ao próprio e ao pessoal responsável pela guarda, manutenção e tratamento dessas informações.

1. Relacionamento com o Mercado

As empresas do Grupo TAP actuarão no mercado de forma transparente e em leal concorrência, visando a maior eficiência das transacções e a satisfação dos clientes.

2. Relacionamento com o Cliente

As empresas do Grupo TAP manterão com os seus clientes uma relação transparente baseada nos princípios de:

- a) Informação correcta e completa sobre os serviços que prestam;
- b) Utilização de práticas comerciais que respeitem a liberdade de escolha do cliente;
- c) Adopção de mensagens publicitárias que respeitem os princípios de correcção, de identificação e de verdade, na estrita observância dos direitos de terceiros;
- d) Manutenção de serviços de reclamações eficazes na resposta às solicitações dos clientes;
- e) Resposta atempada às questões colocadas pelos seus clientes, disponibilizando informação clara e adequada.

3. Relacionamento com Concorrentes

- a) A TAP na sua relação com todas as empresas em geral e do sector da aviação em particular, adoptará práticas de concorrência leal, aceitando e respeitando as regras de funcionamento de uma economia de mercado.

b) A sua actuação reger-se-á por princípios de transparência e correcção, baseada numa valorização competitiva centrada no desempenho, no mérito e na qualidade da sua oferta, não recorrendo a meios desleais para desvio de clientes, nem veiculando mensagens publicitárias falsas e enganosas.

4. Relacionamento com Fornecedores

As empresas do Grupo TAP manterão uma relação de parceria leal e amigável com os seus fornecedores, baseada em procedimentos que em observância das regras do mercado assegurem uma justa partilha dos benefícios e das responsabilidades da cadeia de valor em que operam:

- a) As empresas escolherão os seus fornecedores segundo idênticos critérios de exigência ética.
- b) O relacionamento com os fornecedores efectuar-se-á segundo processos transparentes, com estrita observância das condições contratuais negociadas.

5. Relacionamento com Colaboradores

A gestão das empresas do Grupo TAP desenvolverá políticas que garantam:

- a) a dignificação da pessoa, não permitindo práticas discriminatórias ou que, de qualquer modo, atentem contra a integridade pessoal e profissional dos colaboradores.
- b) plataformas de entendimento baseadas na compatibilização entre a flexibilidade decorrente das exigências da competitividade e a segurança e empregabilidade dos seus colaboradores.

- c) o respeito pela qualidade de vida dos colaboradores, reconhecendo o mérito como factor de ganhos de produtividade.
- d) o investimento no capital humano, promovendo a formação profissional contínua de todos os colaboradores e valorizando a livre iniciativa.
- e) o recrutamento, selecção e aperfeiçoamento dos colaboradores com base em critérios transparentes, objectivos e tecnicamente fundamentados, assegurando a sua orientação por profissionais das respectivas áreas.
- f) o incentivo dos seus colaboradores a participar numa cultura da qualidade e produtividade, propiciadora de uma incessante busca de oportunidades de melhoria do desempenho.

6. Relacionamento Interpessoal

- a) Promover e sustentar condutas e relacionamentos interpessoais urbanos;
- b) Serão inaceitáveis quaisquer comportamentos que infundadamente prejudiquem a reputação de colegas, nomeadamente através de julgamentos preconceituosos, boatos ou informações não fundamentadas e não serão toleradas intimidações, discriminações, ameaças e assédios morais ou sexuais sobre os colaboradores, em todas as esferas da vida da Empresa.

7. Protecção de Direitos Pessoais

- a) Serão promovidos esforços especiais para garantir a plena igualdade de oportunidades a todos os que colaboram profissionalmente com as empresas do Grupo, dando combate persistente a quaisquer formas de discriminação:
- b) Será observado o princípio da não discriminação nomeadamente em relação à ascendência, deficiência, género, etnia, língua, território de origem, religião, convicções políticas e filiação sindical.
- c) O direito à reserva da intimidade da vida privada deverá ser respeitado em todas as situações.
- d) Os colaboradores portadores de doença não contagiosa devem continuar inseridos no local de trabalho, tanto quanto o permitam a evolução do seu estado de saúde e as exigências do posto de trabalho.

8. Segurança e Bem Estar no local de trabalho

O Grupo TAP procurará promover um ambiente de trabalho sadio e seguro, que vise a valorização e o bem-estar, promovendo a confiança, o respeito, a justiça e o estímulo às inovações. Assim:

- a) Criará condições para permitir ao colaborador um ambiente facilitador da participação activa na prevenção dos riscos profissionais.

- b) Assegurará condições para que os serviços da empresa avaliem e informem as exigências dos postos de trabalho e dos riscos profissionais, permitindo assim otimizar e adequar os colaboradores à situação de trabalho e assegurar a vigilância da saúde, em função dos riscos a que se encontram expostos no seu local de trabalho.
- c) Assegurará as condições para um adequado e responsável funcionamento dos serviços de Segurança, Higiene e Saúde da Empresa, com vista à eliminação/redução dos riscos profissionais, melhoria da qualidade e aumento da produtividade.

9. Uso de Bens da Empresa

- a) Os recursos das Empresas do Grupo TAP existem para prosseguir os objectivos empresariais das mesmas e assim só podem ser usados para os fins por elas definidos.
- b) Os colaboradores devem fazer uma utilização criteriosa dos bens e serviços que lhe estão facultados e evitar desperdícios e mau uso.

10. Ambiente

O Grupo TAP considera que o seu crescimento sustentado pressupõe a compatibilização do desempenho económico com a responsabilidade que assume para com a sociedade e o meio ambiente. Reconhece ainda que a protecção do ambiente é uma responsabilidade de todos, pelo que procura integrar as questões ambientais em todas as suas actividades.

Assim, assume os seguintes princípios orientadores:

- a) Promover a melhoria contínua do seu desempenho ambiental, através do desenvolvimento e implementação de um Plano de Gestão Ambiental;
- b) Utilizar práticas e tecnologias eco-eficientes que conciliem o crescimento com a protecção do ambiente;
- c) Adoptar uma abordagem de prevenção relativamente às questões ambientais;
- d) Prevenir a poluição na origem, reduzindo a quantidade de resíduos produzidos, promovendo a sua valorização/reciclagem;
- e) Promover iniciativas de divulgação e sensibilização ambiental de colaboradores e fornecedores;
- f) Promover a qualidade ambiental em todas as actividades da empresa;

11. Responsabilidade Social

A gestão e os colaboradores do Grupo TAP dedicarão atenção às temáticas da responsabilidade social, sustentabilidade e cidadania empresariais:

- a) Promovendo as políticas de Empresa que desenvolvam a responsabilidade social, tanto na sua dimensão interna como na externa;
- b) Participando directa ou indirectamente em projectos de intervenção social, actividades cívicas, sociais e culturais no seio das comunidades em que estão inseridas;
- c) Procurando estimular a disponibilização das suas competências em projectos comunitários, designadamente, através do voluntariado.

IV – ACTIVIDADE NA INTERNET, DOS TRABALHADORES

A Internet assume hoje um papel relevante no relacionamento com os nossos Clientes. Para que se possa potenciar o seu crescimento, é fundamental que todos contribuamos para uma correcta utilização deste meio. A TAP Portugal está presente neste canal, nomeadamente através da sua actividade nas redes sociais como Facebook, Twitter e YouTube.

Se utiliza estas ou outras plataformas da Internet, considere os seguintes princípios gerais:

1. Para resposta oficial a questões colocadas sobre a TAP existe uma equipa dedicada e habilitada para o efeito. Se pretende intervir, ou complementar, informação sobre esta matéria contacte onlinetap@tap.pt.
2. Se intervém de forma directa e pessoal:
 - a) Tenha intervenções construtivas, respeitosas, transparentes e éticas;
 - b) Abstenha-se de intervenções susceptíveis de afectar o bom nome do Grupo TAP ou o dos seus trabalhadores, bem como o prestígio empresarial de cada uma das empresas que integram o Grupo TAP, nomeadamente através da publicação de fotografias, vídeos ou comentários descontextualizados.
 - c) Abstenha-se de intervenções que façam referência a dados ou elementos confidenciais ou privados do Grupo TAP, aos quais tenha acesso no âmbito da sua actividade funcional;
 - d) Não faça repetições (spam);

e) As suas intervenções na internet não vinculam nem responsabilizam directamente o Grupo TAP e podem, sempre que ofensivas do mesmo ou dos seus trabalhadores, constituir uma prática susceptível de procedimento disciplinar nos termos contratuais e legais.

3. Além dos princípios estabelecidos neste capítulo, os trabalhadores devem respeitar nessa actividade os restantes princípios definidos neste Código de Ética e outros regulamentos e legislação aplicáveis.

Capítulos I, II, III - Aprovados em reunião do Conselho de Administração Executivo da TAP – Transportes Aéreos Portugueses, SGPS, S.A. de 25 de Outubro de 2007 (cf. Acta nº 74, deliberação nº 74.02).

O Conselho de Administração Executivo:

Presidente: *(Fernando Pinto)*

Administradores: *(Michael Conolly)*

(Manoel Torres)

(Luiz Mór)

(Jorge Sobral)

(Luís Ribeiro Vaz)

Capítulo IV - Aprovado em reunião do Conselho de Administração Executivo da TAP – Transportes Aéreos Portugueses, SGPS, S.A. de 18 de Fevereiro de 2011 (cf. Acta nº 121, deliberação nº 121.03).

O Conselho de Administração Executivo:

Presidente: *(Fernando Pinto)*

Administradores: *(Michael Conolly)*

(Manoel Torres)

(Luiz Mór)

(Jorge Sobral)

(Luís Rodrigues)