



II Congresso Nacional  
da Formação Profissional

# TAP Portugal

## Formação e Competitividade: Boas Práticas e Reflexão Crítica

*- Segurança Operacional -*



A STAR ALLIANCE MEMBER 



## Segurança Operacional – Uma nova aproximação

1

Enquadramento TAP Portugal

2

Transporte Aéreo – Regulação / Regulamentação

3

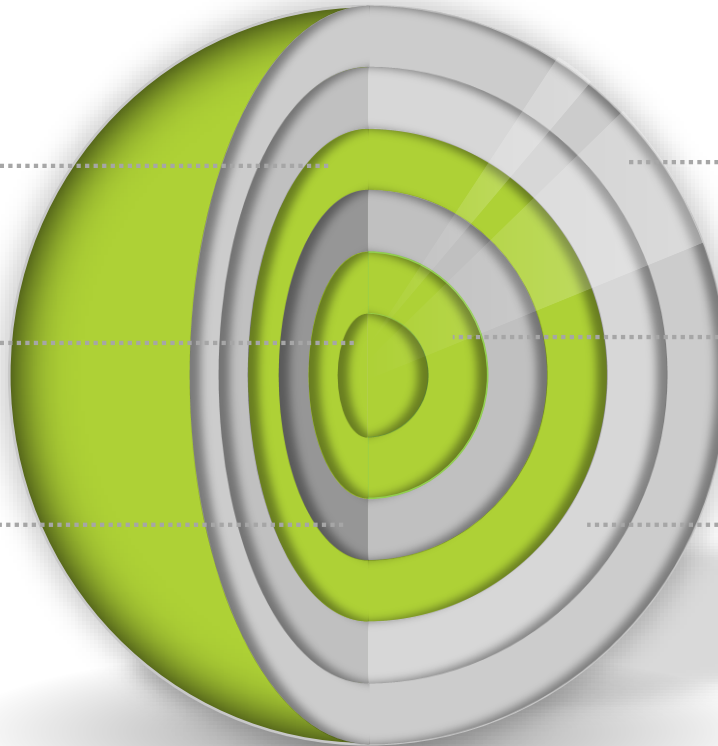
Mudança Cultural

## Enquadramento – TAP Portugal em números...

**Fundada em  
1945 = 70 anos =**

**Área de operação:  
Europa / África / Américas  
Hubs – Lisboa e Porto**

**Grupo TAP:  
7.300 | 13.300**



**11.4 Milhões  
de  
passageiros**

**77 aviões  
61 + 16**

**84 destinos  
35 países**

## Reconhecimento da Indústria



**TAP É A COMPANHIA AÉREA COM MELHOR REPUTAÇÃO EM PORTUGAL**  
Distinção atribuída pelo **Reputation Institute** em resultado do *Portugal RepTrak Pulse - Companies and Brands*.


**TAP ELEITA MELHOR COMPANHIA DE AVIAÇÃO PELO PUBLITURIS**  
Galardoadada com o prémio de *Melhor Companhia de Aviação*, pelos Prémios Publituris Portugal Travel Awards 2014.

**AMADEUS BRIGHTER AWARDS DISTINGUEM TAP**

**TAP RECEBE AWARD OF DISTINCTION NOS GLOBAL ALLIANCE COMM PRIX**  
Companhia e docentes da Universidade Católica distinguidos em Madrid nos mais importantes prémios globais de Comunicação e Relações Públicas

**TAP GANHA “ÓSCARES” DE COMPANHIA EUROPEIA LÍDER PARA ÁFRICA E PARA A AMÉRICA DO SUL**

A TAP volta a ganhar troféus nos World Travel Awards (WTA), considerados os “Óscares” do Turismo mundial.



## Transporte Aéreo – Regulação / Regulamentação

- 1 Avaliada constantemente pelo público - exposição aos media;
- 2 Escrutinada pela entidade nacional de supervisão (ANAC) e parceiros de negócio (STAR Alliance / IATA);
- 3 Auditada segundo os normativos europeus (EASA)
- 4 Elevados custos operacionais e baixas margens de lucro

A componente de *Safety* pode comprometer a **viabilidade** e a **competitividade** de qualquer companhia aérea

## TAP Portugal – Mudança Cultural

- 1 *Management Dillema.*
- 2 Implementação de Sistema Gestão de Risco.
- 3 Gestão transversal – 4 pilares
- 4 *Safety Promotion* – mudança de paradigma na Formação



## Safety Policy

Procedures

Organization

## Safety Assurance

Safety Audits

Surveys

Evaluation - IEP

## Safety Promotion

**Culture**

**Training**

**Communication**

## Risk Management

Hazard ID

Risk Assessment

Risk Mitigation



## Mudança Cultural – *Safety Culture*

1

Qualquer coisa que uma organização **É** ?  
(Valores, convicções, atitudes, comportamentos relativamente à segurança na operação)

2

Qualquer coisa que uma organização **TEM**?  
(Estruturas organizativas, **práticas**, políticas, recursos humanos desenhados para “aumentar” a safety da operação)

*“Em vez de tentar mudar a cultura é preferível mudar as práticas, pois a cultura segue as práticas”*

*Margareth Archer*



## Mudança Cultural – *Safety Culture*

**ANTES**

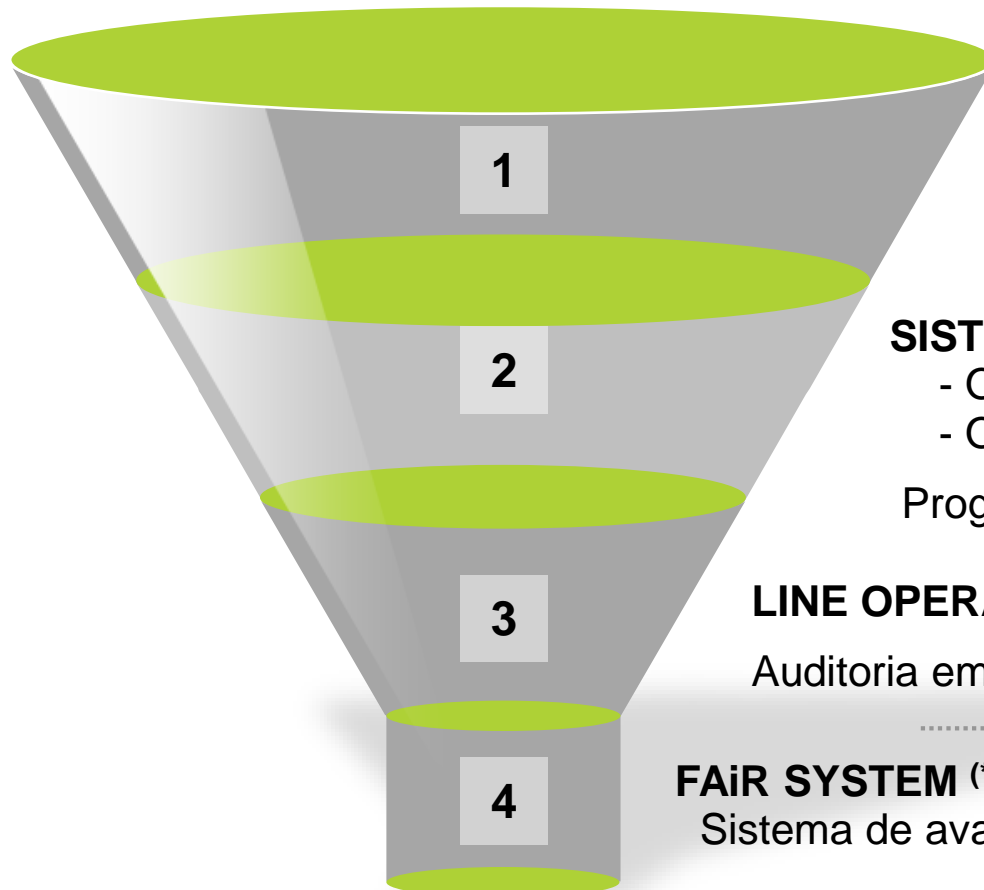
“No blame culture”

**AGORA**

“Just culture” – criar uma atmosfera de confiança em que os colaboradores são incentivados e até recompensados por reportarem informação safety essencial.

A formação utilizada como uma ferramenta para “adaptar a prática vigente”

## Mudança Cultural – *Safety Culture* - Práticas



### **FORMAÇÃO:**

enfoque ferramentas de apoio

---

### **SISTEMA DE REPORTE:**

- On line - portal Safety & intranet
- Off Line – Electronic Flight Bag

Programa Safety Award

---

### **LINE OPERATION SAFETY AUDIT – LOSA**

Auditoria em voo – desempenho operacional

---

### **FAiR SYSTEM (\*)**

Sistema de avaliação comportamental

---

(\*) Em fase de implementação

## Formação – Impacto na *Safety Culture*

1

**Desenvolver** uma consciência individual de Segurança contra riscos Operacionais;

2

Melhorar o desempenho dos colaboradores, ao nível de **rigor** e **profissionalismo**;

3

**Promover** uma cultura de aprendizagem, focada na **melhoria contínua**.

**Uma operação mais segura e mais sustentável enquanto negócio**

A photograph taken from inside an airplane, looking out through a window. The window frame is white and rounded. Outside, the sky is a mix of blue and orange, suggesting a sunset or sunrise. The wing of the airplane is visible, extending from the bottom left towards the center. The wing has a dark line running along its length. The overall scene is peaceful and scenic.

**Obrigada !**  
**spr@tap.pt**