

GREVE GERAL
DEFINIÇÃO DE SERVIÇOS MÍNIMOS E MEIOS NECESSÁRIOS PARA OS ASSEGURAR

Auxílio

Transportes Aéreos Portugueses S.A. (TAP)
Greve Geral - dia 11 de dezembro de 2025
Serviços Mínimos
(Documento B)

TAP		Áreas		Impactos / Condições de Serviço		Impactos / Condições de Serviço		
Serviços a serem prestados		Descrição		Áreas		Impactos / Condições de Serviço		
AS - Airport Services			Customer Team: Garantir assistência aos passageiros durante as transferências em Lisboa, gerindo a conectividade, coordenando o embarque e garantindo o apoio em situações de irregularidades, de acordo com o Regulamento Europeu 261. Baggage team: Supervisionar todas as atividades de processamento de bagagem em Lisboa para minimizar irregularidades e garantir uma resolução rápida quando ocorram. Coordenar a triagem, assegurar os tempos de entrega, gerir a bagagem de ligações curtas, apoiar transferências tail-to-tail e garantir o rápido reenvio da bagagem left behind. Customer Recovery Centre: Planear e gerir passageiros em grandes irregularidades, coordenando com os supervisores do HUB e Porto, garantindo alojamento e transporte conforme o Regulamento Europeu 261/2004. Agir proativamente em situações dentro da janela operacional de 72 horas, assegurando proteção, cuidado e serviço de alta qualidade, com política de ponto único de contacto e prevenção de reclamações. Supervisors: Atuar como Supervisor das operações diárias em Lisboa, coordenando todas as áreas e fornecedores, identificando desvios operacionais e tomando medidas eficazes, em conjunto com outras áreas, para resolvê-los.		Assegurar a proteção e garantir a reserva de hotéis/transporte e meals, dos passageiros em irregularidade. Assegurar a entrega de care no aeroporto. Garantem que a bagagem dos pax é processada de acordo com as prioridades da TAP e garantir uma resposta eficaz. Supervisionam os serviços no aeroporto, garantindo uma resposta e coordenação eficaz com o IOC. Podem substituir outras funções, nomeadamente colocação de mangas;		Passageiros sem proteção e sem a entrega do devido care (Reg 261/2004). Maior número de irregularidades (miscon), por falta de priorização e alocação da equipa de transferências. Maior número de bag left behind e demora na sua regularização. Falta de liderança e coordenação com IOC para decision making (API vs IOC). Aumento do número de reclamações e aumento do custo com indemnizações. Potencial aumento de cancelamentos por falta de pessoal para embarque de voos.	
	HUB Lisboa		Turnaround coordinators: Responsável por coordenar todas as atividades de turnaround, garantindo segurança, pontualidade e sendo o ponto central de contacto para todos os stakeholders, com autonomia para acelerar os processos de rotação da aeronave. Sempre que necessário, auxilia na transferência de passageiros e bagagem, realiza tarefas de apoio à chegada e turnaround (como posicionamento da ponte de embarque, abertura/fecho de portas, energização da aeronave, colocação de calços e cones, alteração da configuração do cabine, comunicação solo-cockpit, transporte de passageiros de última hora, entrega de documentação, validação do loadsheet final e LWC, embarques), assegurando a pontualidade da operação. Garantem igualmente a entrega de care aos passageiros, em caso de irregularidade.		Garantem as tarefas de loading supervisor, assim como a entrega de care aos passageiros no aeroporto. Garantem que a nível local existem reservas de hotéis e garantem também a proteção dos pax afetados no Porto.		Maior probabilidade de bags left behind por falta de loading supervisor. Falta de assistência e entrega do care aos pax no aeroporto; falta de proteção para os pax; Aumento do número de reclamações e potenciais indemnizações com aumento do custo para a TAP. Potencial aumento de cancelamentos por falta de pessoal para embarque de voos.	
	Service Management & Operations		Supporte à resolução de incidentes de tecnologias de informação		Assegurar suporte às tecnologias de informação fundamentais		Incapacidade de resolver situações de não operacionalidade de tecnologias de informação críticas para a operação TAP (ex: rede de dados, comunicações, email, PCs, sistemas de informação) suporte à operação). Operação sem tecnologias de informação será muito mais lenta ou impossível de realizar	Service Desk & Operations - 1 Operator Campus & Outstations - 3 Field Support (LIS, OPO, FNC) Infrastructures - 1 Technical Support Platforms & Systems - 1 Technical Support Total - 6 trabalhadores
	Service Delivery		Supporte à resolução de incidentes de sistemas de informação		Assegurar suporte aos sistemas de informação classificados como críticos para a operação		Incapacidade de resolver situações de não operacionalidade de sistemas de informação críticos para a operação TAP. Operação sem suporte de sistemas será muito mais lenta ou impossível de realizar	Especialistas aplicacionais (diferentes competências: sistemas Amadeus, sistemas ME, Netline, sistemas operacionais, integração de sistemas) Total - 10 trabalhadores
GT - Planeamento e Gestão de Tripulações			Garantir a elaboração, gestão e otimização das escalas das tripulações, assegurando conformidade com a regulamentação legal, normas internas e requisitos operacionais; Planeamento das escalas de tripulação (pilotos e pessoal de cabine) - Cumprimento das regras de tempo de voo e descanso (CASA, AEL) - Ajustes operacionais em caso de irregularidades (atrasos, cancelamentos)		Garantem a apresentação das tripulações para os serviços mínimos indicados. Participam na coordenação eficaz com o IOC e outras áreas operacionais. Asseguram a reserva de hotéis, transportes para tripulações em irregularidade, garantindo cumprimento das normas legais e do A.E. Assessam a comunicação e entrega de instruções operacionais às tripulações, garantindo que recebem toda a informação necessária para a execução segura e eficiente dos voos. Garantem que as escalas são processadas de acordo com as prioridades da TAP e que as irregularidades (ex.: falta de tripulação, alterações de última hora) são rapidamente regularizadas, a fim de realizar os voos de serviços mínimos indicados.		Não ter os tripulantes apresentados para os voos de serviço mínimo, levando ao cancelamento do voo; ter tripulantes fora da base sem garantia de hotel e transporte, prejudicando o descanso legal. Falta de análise das normas legais relativas a descansos e tempos de trabalho das tripulações, causando ilegalidade na realização do voo.	
			O IOC Duty Manager tem a responsabilidade e a autoridade, durante o período de atuação do IOC (95h da janela operacional), para minimizar, em situação de irregularidade operacional, os efeitos disruptivos no plano de exploração comercial da TAP Air Portugal, coordenando com os responsáveis pelas áreas operacionais a implementação das medidas operacionais previstas. Adicionalmente, coordina processos e procedimentos entre os departamentos representados no IOC da TAP Air Portugal, tais como: Network Control (NC), Crew Control (CC), Maintenance Control Centre (MCC), Operational Control (OC), HUB, Customer Recovery Centre (CRC), incluindo os departamentos pertencentes à Portugalia, ao abrigo do Service Level of Agreement celebrado. Estas funções são igualmente extensíveis a todos os outros departamentos afetados à operação da TAP Air Portugal, consoante a necessidade emergente para a continuidade da mesma.		Garantem a resolução de irregularidades operacionais, em caso de emergência ativa o plano de resposta à emergência.		Falta de coordenação no IOC em ambiente de irregularidade com impacto em toda a operação/reinoma.	
	Duty Manager		Sempre em colaboração com o Duty Manager, o Network Control tem a responsabilidade de coordenar a operação de transporte aéreo durante o período de intervenção definido, começando 72 horas antes da operação. Deve assegurar a execução, fiabilidade e estabilidade definidas no planeamento comercial da TAP Air Portugal, em termos de regularidade e pontualidade, antecipando e mantendo o número de irregularidades e os seus impactos. Adicionalmente, deve coordenar a estrutura de apoio operacional, os equipamentos e recursos humanos afetos, promovendo a reformulação da rede quando necessário, por forma a otimizar a operação, contribuindo para salvaguardar a boa imagem da TAP Air Portugal. O Network Control atua e reage de forma adequada às situações de irregularidade operacional, propondo as ações apropriadas, ou por instrução do Duty Manager, nos casos de: * Alteração/afiliação de tripulações; * Alteração/afiliação de aeronave; * Alteração do planeamento do horário dos voos em caso de atrasos, reouting; * Antecipação, cancelamentos, greves		Implementação de planos mitigadores de disrupção operacional. Atuação, divulgação, criação de voo e alterações da rede da TAP.		Não implementação de planos/medidas de mitigação de disrupção operacional e potencial cancelamentos adicionais.	
	Network Control		Turnaround coordinators: Responsável por coordenar todas as atividades de turnaround, garantindo segurança, pontualidade e sendo o ponto central de contacto para todos os stakeholders, com autonomia para acelerar os processos de rotação da aeronave. Sempre que necessário, auxilia na transferência de passageiros e bagagem, realiza tarefas de apoio à chegada e turnaround (como posicionamento da ponte de embarque, abertura/fecho de portas, energização da aeronave, colocação de calços e cones, alteração da configuração do cabine, comunicação solo-cockpit, transporte de passageiros de última hora, entrega de documentação, validação do loadsheet final e LWC, embarques), assegurando a pontualidade da operação. Garantem igualmente a entrega de care aos passageiros, em caso de irregularidade.		Garantem as tarefas de loading supervisor, assim como a entrega de care aos passageiros no aeroporto.		Maior número de irregularidades, por não ser possível garantir ligação embarque e desembarque de passageiros. Maior número de irregularidades de bagagem. Falta de liderança e coordenação dos Prestadores de Aeroporto. Aumento do número de reclamações e aumento do custo com indemnizações. Potencial aumento de cancelamentos por falta de pessoal para embarque/desembarque e carregamento de voos.	
HCC/Coordenação							Turno da manhã (05H00 - primeira hora): 5 Turno da tarde (00H30 - última hora): 5 Total - 10 trabalhadores	

GREVE GERAL
DEFINIÇÃO DE SERVIÇOS MÍNIMOS E MEIOS NECESSÁRIOS PARA OS ASSEGURAR

Transportes Aéreos Portugueses S.A. (TAP)
Greve Geral - dia 11 de dezembro de 2025
Serviços Mínimos
(Documento II)

Função	Área	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função	Função	Função	Função	Função
Função	Função				

GREVE GERAL
DEFINIÇÃO DE SERVIÇOS MÍNIMOS E MEIOS NECESSÁRIOS PARA OS ASSEGURAR

Transportes Aéreos Portuguesas S.A. (TAP) Greve Geral - dia 11 de dezembro de 2026 Serviços Mínimos (Documento II)					
TAP Serviços adquiridos de prestadores externos (se aplicável)	Operação	Avião	Aviões (quadro de atividades ou áreas)	Funções essenciais / prestadores externos	As Funções essenciais para a segurança dos passageiros
			Manutenção de Linha (Prestar serviços de manutenção de linha à frota da TAP e a outras companhias aéreas clientes, garantindo a qualidade e fiabilidade das intervenções realizadas)	A Manutenção de Linha é aquela manutenção que se faz aos aviões em operação, ou seja, entre voos. Quando os aviões não seem formalmente da linha aérea para serem sujeitos a intervenções de manutenção, são sujeitos, apesar disso, a atividades de manutenção programadas e não programadas. As atividades programadas podem ser ativadas em dia de greve, mitigando-se dessa forma os impactos adversos da falta de pessoal para trabalhar nos aviões, no entanto, haverá sempre o efeito indireto de acumulação de trabalhos para os dias a seguir. Em relação às atividades de manutenção não programada, na sua esmagadora maioria, a partir do momento que são necessárias, por razões de aviação, queixas das tripulações, ou outras, se não forem executadas, os aviões deixam de estar aeronavegáveis e não podem efetuar voos, pelo que a consequência direta é o cancelamento dos voos programados para o avião que precisa de ações de manutenção. Outra atividade que é realizada pelas equipas da manutenção de linha e poderá ficar inviabilizada, é o reboque de aeronaves para fins de manutenção.	Em LIS Turno da manhã: 1 TMA Chefe de Produção 2 TMAs Chefes de Grupo 4 TMAs B1 1 TMA B2 1 TMA Chefe de Grupo 1 TMA Turno da noite: 1 TMA Chefe de Produção 1 TMAs Chefes de Grupo 2 TMAs B1 1 TMA B2 1 TMA Chefe de Grupo 1 TMA OPD -> 3 TMAs FNC -> 4 TMAs FAO -> 1 TMA Total - 22 trabalhadores
	Manutenção Operacional de Aviões		Planeamento Operacional (Planear e controlar as atividades de manutenção de curto prazo da frota da TAP e clientes, assegurando a sua execução eficiente e alinhada com os requisitos operacionais)	Riscos de falta de controlo de continuidade de aeronavegabilidade dos aviões que sejam sujeitos a ações de manutenção de prestadores de serviços de manutenção de linha externos à TAP. Falta de coordenação na entrega de aviões de hangar e reboque de aeronaves.	1 TMA 3 TPFCs (1 de manhã, outro à tarde e outro à noite) Total - 4 trabalhadores
	Manutenção & Engenharia		Maintenance Operations Centre (assegurar o suporte técnico às tripulações da TAP, contribuindo para a segurança e continuidade das operações. Prestar suporte técnico aos prestadores de serviços de manutenção de linha, promovendo a correta execução das atividades contratadas e o cumprimento dos padrões da Companhia)	Riscos de falta de controlo de continuidade de aeronavegabilidade dos aviões que sejam sujeitos a ações de manutenção de linha da TAP. Ausência de apoio técnico às tripulações e às equipas da manutenção de linha, o que aumenta muito o risco de atrasos e cancelamentos em aviões que tenham avarias de resolução complexa. Falta de coordenação generalizada com todas as áreas operacionais, o que implica que, qualquer decisão que seja necessário ser tomada, para a qual seja necessário o contributo da manutenção, ficará bloqueada.	5 TMAs (2 no turno da manhã, 2 no turno da tarde, 1 no turno da noite) TRTMAs: Horário 4-4 turno 6h-17:30h - 2 turno 7h-18:30h - 2 turno 18h-5:30h - 1 turno 19h-6:30h - 1 Horários 5-2 turno 7:45h- 16:15h - 2 turno 15:30h-23:30h - 2 Chefe de grupo TRTMA: turno 6h-17:30h - 1 trabalhador Total - 13 trabalhadores
			Interiores de cabina (Manter a condição da cabina dos aviões com elevados padrões de qualidade estética e de conforto aos passageiros)	Atrasos de voos e degradação do serviço ao passageiro na cabina. A ausência de resposta às queixas das tripulações de cabina inviabilizam a saída do voo.	
		Logística M&E	> LG/GR (Rotáveis): Gestão e disponibilização de componentes rotáveis e de materiais prioritários (AOG) necessários à atividade de manutenção de aviões, contribuindo para assegurar a operacionalidade e a aeronavegabilidade dos aviões da frota TAP e clientes. > LG/GM (Materiais): Planeamento de gestão de stocks > LG/OP (Operacional): Requisição, preparação transporte e fornecimento de materiais (consumo e rotável), ferramentas, produtos e equipamentos necessários às atividades das áreas de produção da Manutenção de Linha (incluindo Estações) e Manutenção de Base. > LG/AR (Armadéns): Gestão, receção, armazenamento, fornecimento e expedição de materiais para o exterior, para hangares, oficinas, manutenção operacional, inspeções fora de base e situações AOG, garantindo disponibilidade atempada para a operação.	> LG/GR: atrasos no aprovisionamento e disponibilização de materiais para manutenção de linha e inspeções A-check, com impactos na disponibilidade de aviões da frota, com impacto operacional (atrasos e cancelamento de voos), e impacto nas datas de conclusão de inspeções em curso. > LG/GM: sem impactos diretos na operação. > LG/OP: atrasos na preparação, transporte e fornecimento de materiais, ferramentas, produtos e equipamentos para inspeções A-check, manutenção de linha, estações e aviões em situação AOG. > LG/AR: Atrasos na receção, fornecimento ou expedição podem afetar inspeções, trabalhos de manutenção, reparações externas e resposta a AOG, com impacto direto na operação.	> LG/GR: Total = 2 TPFCs AOG Desk (H16 - on call): 2 TPFCs (1+1, incluindo on-call) > LG/OP: Total = 5 TPFCs + 3 TMAs FE Manutenção linha (H24): 5 TPFCs (2+2+1) + 3 TMAs FE (1+1+1) > LG/AR: Total = 3 TPFCs + 8 TMAs Receção (H16): 2 TPFCs (1+1) + 2 TMAs (1+1) Expedição: 1 TPFC Armadém Central (H24): 6 TMAs (2+2+2) Total - 21 trabalhadores

