portway - Handling de Portugal S.A.

Going Green,
Handling the Future



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2025

sobre o **relatório**

ESRS 2 BP-1

O Relatório de Sustentabilidade 2025 da **port**way – Handling de Portugal, S.A., constitui o primeiro exercício formal e estruturado de reporte em sustentabilidade da empresa. Este relatório reflete um passo relevante na evolução da abordagem da **port**way aos temas ambientais, sociais e de ***governance*** (ESG), materializando a vontade de consolidar, de forma integrada e transparente, o percurso que a empresa tem vindo a desenvolver neste domínio.

A presente edição reporta ao período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2025. Sempre que relevante, são incluídas referências a 2024, com o objetivo de contextualizar tendências ou apoiar a leitura da evolução do desempenho da empresa.

A declaração de sustentabilidade foi preparada em base individual, refletindo exclusivamente a atividade e as operações da **port**way no período de reporte. O perímetro de relato coincide com o perímetro de atuação operacional da empresa, abrangendo todas as operações enquanto prestador de serviços de assistência em escala nos aeroportos onde opera. Não existem diferenças face ao perímetro de relato financeiro, uma vez que a **port**way reporta também a nível individual além do relato consolidado Grupo ANA.

A **port**way elabora e divulga o presente relatório de forma voluntária, alinhando-se com os princípios estabelecidos na Diretiva Europeia de Reporte de Sustentabilidade (***Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD***) e com a versão preliminar do referencial simplificado dos ESRS (***European Sustainability Reporting Standards***), publicado pelo EFRAG[1] como Aconselhamento Técnico à Comissão Europeia em 30 de novembro de 2025. Este referencial é adotado com o objetivo de assegurar rigor, coerência e comparabilidade da informação divulgada.

Sendo este o primeiro exercício neste enquadramento, a abordagem adotada assenta num alinhamento progressivo com os requisitos regulamentares, ajustado ao grau de maturidade atual da empresa em matéria de reporte de sustentabilidade. É neste contexto que se insere o presente Relatório de Sustentabilidade, refletindo um percurso já em curso de integração das dimensões ESG na atividade da empresa, bem como o compromisso de estruturar esta abordagem de forma consistente e alinhada com os desafios do setor.

Este relatório marca assim o início de um percurso mais estruturado, desenvolvido com rigor e orientado para integrar a sustentabilidade na forma como a **port**way opera e evolui ao longo da sua jornada.

Para qualquer esclarecimento adicional relacionado com o presente Relatório de Sustentabilidade ou com a atuação da **port**way em matéria de sustentabilidade, poderá ser consultado o website institucional da empresa ou utilizado o seguinte contacto:

sustentabilidade@portway.pt

www.portway.pt

1 EFRAG - European Financial Reporting Advisory Group.

índice

Sobre o Relatório 02
Mensagem da CEO 04

01.
SOBRE A PORTWAY 5

1.1 Quem somos 06
1.2 O que nos move: identidade e propósito 08
1.3 Como operamos e criamos valor 09
1.4 A nossa cadeia de valor 12

02.
ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE 13

2.1 A nossa jornada de sustentabilidade 14
2.2 Como governamos a sustentabilidade 15
2.3 Os temas que guiam a nossa atuação 17
2.4 Estratégia 2026-2028: as nossas prioridades 22
2025 em retrospetiva 23
Mensagem da responsável de qualidade e ambiente 24

03.
O NOSSO DESEMPENHO 26

3.1 Impacto ambiental nas nossas operações 27
3.1.1 Alterações climáticas: da frota ao território 31
3.1.2 Gestão da poluição no terreno: operar sem contaminar 36
3.1.3 Uso eficiente da água: usar melhor, desperdiçar menos 39
3.1.4 Recursos e circularidade: menos desperdício, mais valor 42
3.2 As nossas pessoas e comunidades 47
3.2.1 Quem trabalha connosco 52
3.2.2 Compromissos com a comunidade 63
3.2.3 Experiência do cliente e segurança dos passageiros 66
3.3 Como nos governamos 75
3.3.1 Princípios que guiam a nossa operação 79
3.3.2 Proteção de dados e resiliência digital 85
3.3.3 Digitalizar para operar melhor 91

04.
PLANO DE AÇÃO 2026-2028 96

05.
ANEXOS 100

5.1 Índice de conteúdos ESRS 101
5.2 Impactos, Riscos e Oportunidades (IRO) 108
5.3 Pegada de carbono 117

mensagem da CEO

Chloé Lapeyre



"O ano de **2025** ficará, na história da **port**way como o momento em que demos forma à nossa Jornada de Sustentabilidade e em que apresentámos, pela primeira vez, um relatório que reflete, de forma estruturada e transparente, o caminho que estamos a construir. Mais do que um exercício de reporte, este documento representa um compromisso público com a trajetória que escolhemos seguir e traduz a responsabilidade que assumimos perante os nossos *stakeholders*, a transparência que queremos praticar e a visão de futuro que nos orienta. Reflete, também, uma maior maturidade na forma como pensamos, integramos e comunicamos os temas ambientais, sociais e de governança.

Operamos num setor exigente, em que a fiabilidade, a segurança e a qualidade do serviço são condições essenciais da nossa atividade. Faltava-nos, contudo, um plano estratégico que desse horizonte de longo prazo a esta exigência e afirmasse, com clareza, a nossa convicção de que o desempenho operacional é indissociável da sustentabilidade. Foi com essa consciência que, ao longo de 2025, fizemos um esforço coletivo para posicionar a sustentabilidade no centro do negócio.

A partir da escuta ativa dos nossos stakeholders, internos e externos, identificámos o que é verdadeiramente relevante para a **port**way. Com base nesse contributo, construímos a Matriz de Dupla Materialidade, definimos a nossa Estratégia de Sustentabilidade, hoje assente em quatro pilares: Excelência Operacional; Foco na Equipa; Responsabilidade Ambiental e Social; e Resiliência e Estratégia. Em paralelo, estruturámos as bases de Governança, de dados e de acompanhamento que nos permitem reportar com rigor e ambição.

Esta jornada foi construída de forma progressiva, com o envolvimento das nossas equipas operacionais e de suporte, nos vários aeroportos onde estamos presentes. Estou convicta de que esse trabalho conjunto torna a **port**way uma empresa mais preparada, mais consciente e mais robusta para enfrentar os desafios futuros. Para nós, a sustentabilidade não é um tema acessório: é uma condição de resiliência a longo prazo, um fator que reforça a qualidade da operação e a confiança dos nossos clientes e parceiros, e um elemento-chave para a atratividade, retenção e desenvolvimento do talento, alavancando a nossa capacidade de criar valor de forma duradoura.

Em **2026**, daremos continuidade a este percurso, aprofundando as frentes de trabalho já iniciadas. Entre as prioridades do ano destacam-se a definição das primeiras metas ambientais, com especial enfoque na descarbonização progressiva da frota; o reforço dos programas de capacitação interna e das iniciativas de bem-estar das nossas pessoas; e a construção de uma operação mais padronizada, que assegure qualidade e estabilidade, ao mesmo tempo que adaptamos a nossa atividade aos requisitos do mercado. No fundo, trata-se da construção de uma visão partilhada que nos torne mais resilientes e mais focados naquilo que entregamos aos nossos clientes. Em paralelo, continuaremos a reforçar a governança ESG e a preparação para os requisitos da CSRD. Sabemos que muito do que ambicionamos exige tempo, investimento e persistência, e é precisamente por isso que valorizamos cada passo dado e cada base que consolidamos.

O que apresentamos neste relatório deve-se, antes de mais, às pessoas da **port**way e os seus contributos. Às nossas equipas em pista, em escritórios e em funções de coordenação; à liderança que abraçou esta agenda com determinação; aos parceiros que acompanharam de perto a construção desta Jornada, contribuindo com perspetiva, rigor e desafio construtivo ao longo do processo; e aos clientes que nos acompanham e desafiam, deixo o meu sincero agradecimento. É com eles, e por eles, que continuaremos a construir uma **port**way mais sustentável, para acompanhar os próprios objetivos de sustentabilidade dos nossos clientes e o futuro das nossas equipas.

Este relatório é, por isso, o espelho de um percurso em construção: um ponto de partida sólido, não uma linha de chegada. Escolhemos apresentá-lo com esta clareza porque acreditamos que a transparência, mesmo quando o caminho ainda está a ser percorrido, é em si mesma uma forma de responsabilidade. Em 2026, e nos anos seguintes, queremos continuar este caminho com a mesma consistência e a mesma visão de longo prazo que nos trouxeram até aqui."

01.

sobre a portway

1.1
quem **somos**

A **port**way – Handling de Portugal, S.A., doravante designada por **port**way, é uma empresa portuguesa especializada na prestação de serviços de assistência em escala[2] (***handling***), com operações nos aeroportos de Lisboa, Porto, Faro, Funchal e Beja.

A atividade da **port**way abrange um conjunto alargado de serviços essenciais à operação aeroportuária, incluindo o apoio a passageiros, ***handling*** de aeronaves, assistência a bagagem, tratamento de carga e correio, e operações de placa[3], assegurando o suporte regular a mais de 80 companhias aéreas nacionais e internacionais.

Os Airport Support Services ASS constituem uma área estratégica de negócio da **port**way, paralela ao seu core business de handling aeroportuário, especializada na prestação de serviços aeroportuários de elevado valor acrescentado. A (ASS) opera em cinco eixos de ação complementares: assistência a passageiros com mobilidade reduzida (PMR/My Way); exploração de lounges aeroportuários e serviços VIP (CIP); apoio e encaminhamento de passageiros e equipas junto aos pontos de controlo fronteiriço; arrumação, manutenção e logística operacional de carros de bagagem; apoio técnico ao núcleo operacional dos terminais de bagagem.

A empresa iniciou a sua atividade em julho de 2000, como a primeira entidade licenciada para prestar serviços de ***handling*** nos aeroportos portugueses.

Desde 2013, na sequência da integração da ANA no Grupo VINCI ***Airports***[4], a **port**way enquadra a sua atividade no contexto de um grupo internacional com forte presença no setor aeroportuário. Mantém, contudo, uma atuação autónoma enquanto prestador de serviços de assistência em escala, beneficiando da partilha de boas práticas operacionais, padrões de segurança e eficiência alinhados com os mais elevados requisitos do setor.

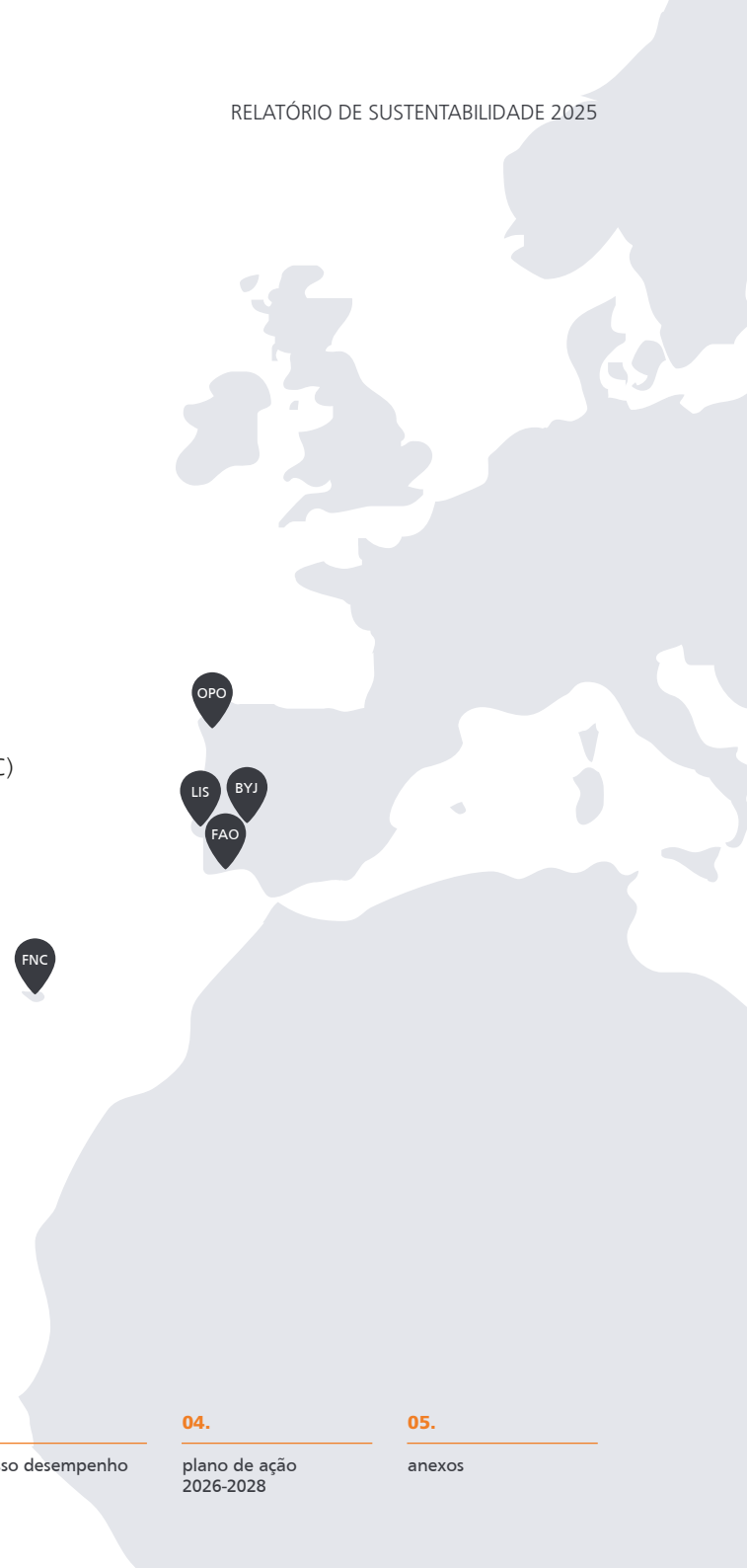
Lisboa (LIS)

Porto (OPO)

Faro (FAO)

Funchal (FNC)

Beja (BYJ)



2 A assistência em escala (ou *handling*) abrange todos os serviços de apoio prestados em terra a aeronaves, passageiros, bagagem, carga e correio. Estas operações são essenciais para preparar os voos, assegurando a ligação fluida entre os passageiros, as companhias aéreas e a infraestrutura aeroportuária.

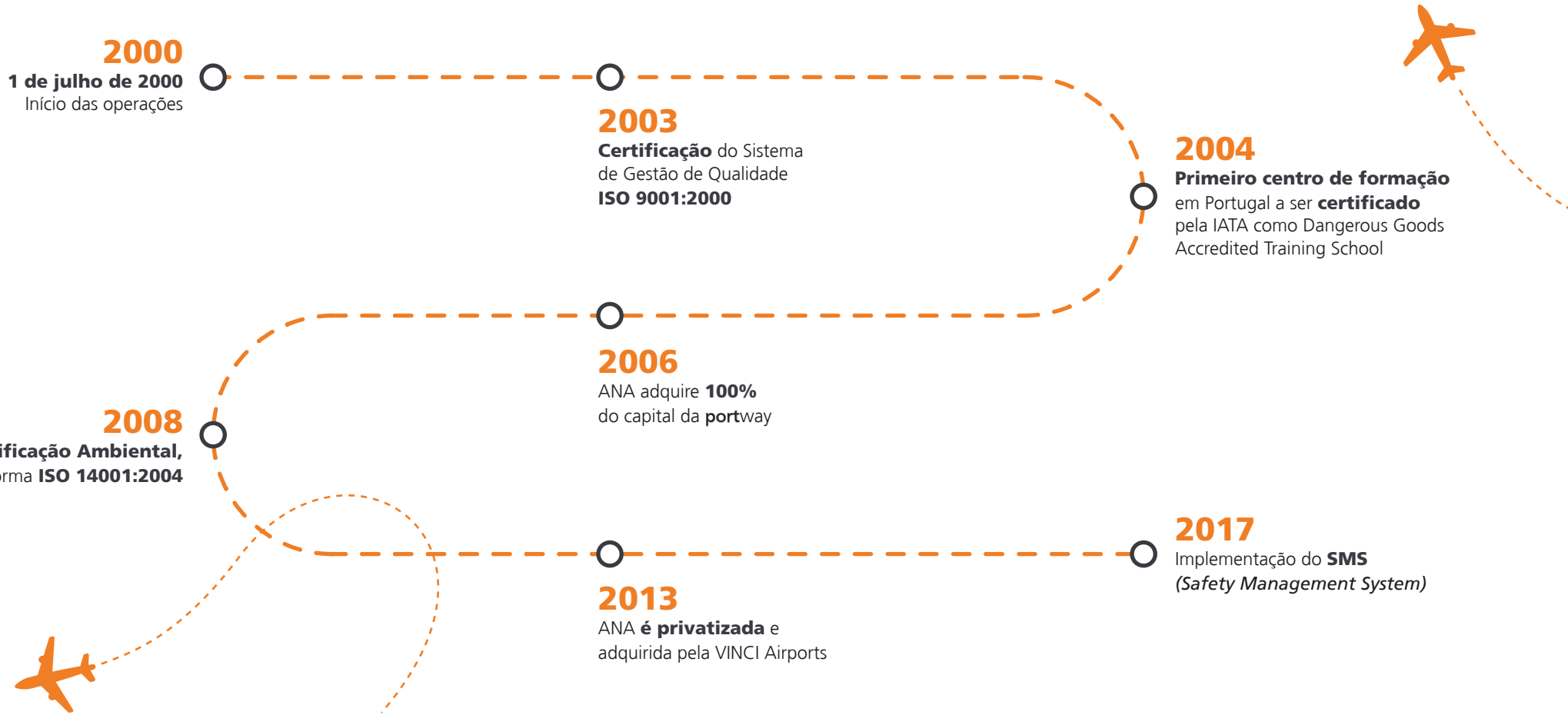
3 As operações de placa (ou *ramp operations*) englobam todos os serviços prestados diretamente junto à aeronave na pista/placa do aeroporto, nomeadamente: reboque, abastecimento, carregamento/descarregamento de bagagem e carga, serviços de limpeza e handling de aeronave.

4 A portway Handling de Portugal, S.A. é uma sociedade anónima detida a 100% pela ANA Aeroportos de Portugal. Por sua vez, a ANA é detida a 100% pela VINCI Airports, SAS / Grupo VINCI. O Grupo ANA desenvolve toda a atividade de gestão de infraestruturas aeroportuárias civis, sendo que, através da portway, assegura a prestação dos serviços de assistência em escala, indispensáveis ao funcionamento do transporte aéreo.

a nossa **história**

Ao longo do seu percurso, a **port**way consolidou a sua presença no setor da aviação em Portugal, assente numa forte especialização operacional, na qualificação das equipas e na adoção de sistemas de gestão alinhados com elevados padrões de qualidade, segurança e desempenho ambiental, que orientam a forma como a empresa desenvolve a sua atividade.

Com mais de duas décadas de atividade, a **port**way integra de forma estruturante o ecossistema aeroportuário nacional enquanto operador especializado de *Handling*, atuando em estreita articulação com companhias aéreas, operadores de carga, entidades aeroportuárias e outros parceiros do setor.



1.2
o que nos move: **identidade e propósito**

A identidade da **port**way assenta num conjunto de princípios que orientam a forma como a empresa desenvolve a sua atividade e se posiciona no setor da aviação enquanto prestador de serviços de assistência em escala. Estes princípios, expressos na nossa missão, visão e valores, refletem a sua responsabilidade operacional inerente à atividade, a exigência técnica do setor em que atua e o compromisso com uma gestão responsável e sustentável.

A identidade e propósito constituem a base da atuação da **port**way e enquadram a forma como a empresa gere a sua atividade, toma decisões e aborda os temas materiais refletidos no presente Relatório de Sustentabilidade (ver secção 2.3 os temas que guiam a nossa atuação).

A nossa **missão** consiste em assegurar elevados níveis de desempenho operacional enquanto empresa nacional do setor da aviação, criando valor para os nossos clientes, com soluções ajustadas às suas necessidades operacionais.

A nossa **visão** centra-se na prestação de um serviço de excelência, seguro e sustentável, assumindo-nos como uma referência no setor do handling e dos serviços aeroportuários. Esta ambição reflete a importância que atribuímos à segurança operacional, à qualidade do serviço e à integração progressiva das dimensões ESG na condução da nossa atividade.

Os nossos **valores** orientam o comportamento organizacional e a atuação quotidiana das nossas equipas, em particular:

1. A **dedicação ao cliente**, procurando a sua satisfação e fidelização, com base na compreensão das suas necessidades e expectativas e na construção de relações de confiança duradouras.
2. O **desenvolvimento dos colaboradores**, promovendo o crescimento profissional e pessoal num contexto de formação contínua e de valorização das competências.
3. A **inovação** e o **espírito competitivo**, através da procura contínua de eficiência nos métodos de trabalho, nos processos e nos equipamentos.
4. A **orientação para resultados**, baseada no rigor, no empenho e na responsabilização, com vista à obtenção de elevados níveis de desempenho operacional e económico-financeiro.

1.3 como operamos **e criamos valor**

ESRS 2 SBM-1

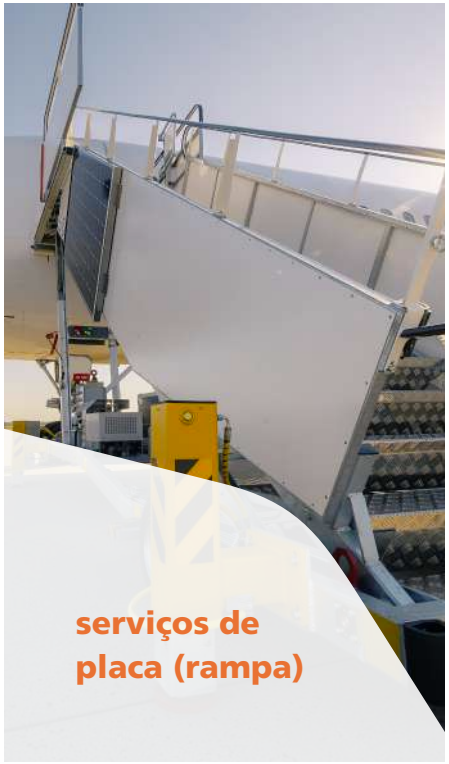
O modelo de negócio da **port**way assenta na prestação de serviços de assistência em escala a companhias aéreas nacionais e internacionais e operadores de carga aérea, organizados em áreas operacionais complementares que suportam a execução diária das operações aeroportuárias.

A atividade da empresa centra-se na execução de serviços especializados que asseguram a ligação operacional entre companhias aéreas, infraestruturas aeroportuárias e passageiros, garantindo a segurança das operações, o cumprimento do enquadramento regulamentar do setor da aviação e a fiabilidade dos serviços prestados.

Neste contexto, desenvolvemos a nossa atividade através de cinco áreas operacionais principais, que constituem o núcleo do modelo de negócio da **port**way e suportam a criação de valor para os nossos clientes e restantes ***stakeholders***.



Prestamos apoio integral ao ciclo da viagem do passageiro, desde os processos de aceitação e embarque até à assistência à chegada. Estes serviços incluem a gestão de passageiros e bagagens, o embarque e desembarque, a assistência a passageiros com necessidades específicas, nomeadamente crianças não acompanhadas e passageiros VIP/CIP, bem como a gestão de irregularidades de bagagem, serviços de ticketing e apoio ao cliente. Esta atividade é assegurada através de sistemas próprios ou dos clientes, garantindo rastreabilidade, eficiência e qualidade de serviço.



Na área de placa, asseguramos as operações diretamente associadas às aeronaves, com foco no cumprimento dos tempos de rotação e nos mais elevados padrões de segurança operacional. As atividades incluem o transporte de passageiros e tripulações, o carregamento e descarregamento de aeronaves, a comunicação operacional com o ***cockpit***, bem como operações técnicas como ***pushback***, reboque, fornecimento de água potável, despejos e arranque pneumático dos motores. A experiência técnica das equipas é determinante para a fiabilidade e pontualidade destas operações.



As operações de voo assentam numa coordenação rigorosa e numa forte componente técnica. Neste sentido, asseguramos a preparação, controlo e acompanhamento dos voos, bem como a comunicação operacional pós-voo, suportada por equipas com formação especializada. Este pilar é essencial para garantir a segurança, a conformidade regulamentar e a fluidez da operação aérea.



Na área da carga, disponibilizamos serviços completos de manuseamento e apoio logístico, servindo operadores regulares e integradores nos aeroportos nacionais. As atividades incluem transporte, carregamento e descarregamento, inspeção por raio X, armazenagem - soluções frigoríficas e carga valiosa -, pesagem automática de unidades de carga e sistemas de vigilância e segurança das instalações. O recurso a tecnologias de suporte e processos padronizados contribui para elevados níveis de eficiência, qualidade e controlo.



serviços aeroportuários

Para além dos serviços de *ground handling*, a portway encontra-se também envolvida noutras atividades aeroportuárias de apoio, incluindo a gestão de equipamentos operacionais, terminais de bagagem, a gestão de lounges, assistência a passageiros de mobilidade reduzida (PMR - MyWay *Assistance Service*[5]) e serviços de informação e apoio ao passageiro.



formação e capacitação

Dispomos de um Centro de Formação próprio, reconhecido e acreditado a nível nacional e internacional, que desempenha um papel central na qualificação das equipas internas e dos clientes. O Centro assegura formação inicial e contínua, incluindo atualizações regulamentares críticas para o setor da aviação, com destaque para as áreas de segurança aeronáutica e carga perigosa, em alinhamento com referenciais como a *International Air Transport Association* (IATA) e a Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC). Esta aposta estruturada na formação contribui para a segurança das operações e para o desenvolvimento de competências no ecossistema aeroportuário.

Os aeroportos constituem ecossistemas operacionais complexos, envolvendo múltiplos intervenientes. Neste contexto, a eficiência do modelo de negócio da portway depende da coordenação eficaz deste ecossistema e da capacidade de resposta às necessidades operacionais dos clientes.

Este enquadramento constitui a base para a identificação e avaliação dos impactos, riscos e oportunidades (IRO) associados à atividade da portway, nomeadamente em matérias de segurança operacional, eficiência dos processos, desempenho ambiental e gestão de pessoas (ver secção 5.2 Impactos, Riscos e Oportunidades (IRO).

5 Os passageiros com mobilidade reduzida (PMR) dispõem do Serviço de Assistência MyWay, que inclui meios mecânicos facilitadores de mobilidade, bem como profissionais qualificados que asseguram assistência integral e conforto ao longo da sua passagem pelo aeroporto.

1.4
a nossa **cadeia de valor**

ESRS 2 SBM-1

A cadeia de valor da **port**way reflete a sua posição enquanto prestador de serviços de assistência em escala, integrado no ecossistema aeroportuário e atuando em articulação com um conjunto alargado de entidades a montante e a jusante da sua atividade. Esta estrutura enquadra as principais interações da empresa e o modo como contribui para o funcionamento do ciclo operacional do transporte aéreo.

A montante, a **port**way opera sob supervisão do regulador ANAC e depende das infraestruturas e condições operacionais asseguradas pela ANA. Integram ainda neste âmbito os fornecedores e prestadores de serviços essenciais ao desenvolvimento da atividade. Estes incluem fornecedores de energia, combustíveis, e outros bens necessários ao suporte das operações, bem como prestadores de serviços de equipamentos, trabalho temporário, manutenção, limpeza e apoio técnico. Estas relações são determinantes para assegurar níveis adequados de segurança, qualidade e eficiência operacional.

No centro da cadeia de valor situam-se as operações próprias da **port**way, que abrangem os serviços de ***handling*** prestados às companhias aéreas, incluindo assistência em escala, serviços de rampa, tratamento de bagagem, carga e correio, apoio ao embarque e desembarque e outras atividades operacionais associadas, descritas na secção ***1.3 como operamos e criamos valor***. Em conjunto, estas atividades constituem o núcleo do modelo de negócio da empresa e concentram os principais processos operacionais e recursos humanos.

A jusante da cadeia de valor, a **port**way presta serviços a companhias aéreas nacionais e internacionais e a operadores de carga aérea e ***integrators*** enquanto consumidores/clientes, bem como os passageiros enquanto consumidores finais dos serviços associados à operação aeroportuária. De forma indireta, a atividade da empresa contribui para a experiência dos passageiros e para o funcionamento eficiente do sistema aeroportuário e das comunidades envolventes nos aeroportos onde opera. Neste enquadramento, a **port**way posiciona-se como um operador especializado, desempenhando um papel essencial na execução das operações que suportam o transporte aéreo, em estreita articulação com os restantes intervenientes do ecossistema aeroportuário.

MONTANTE	OPERAÇÕES PRÓPRIAS	JUSANTE
FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS	ATIVIDADE OPERACIONAL DA PORTWAY	CLIENTES E UTILIZADORES INDIRETOS
Equipamentos de assistência no solo (GSE)	Serviços integrados de assistência em escala *(ground handling)*	Companhias aéreas nacionais e internacionais
Energia e combustíveis	Serviços a passageiros	Operadores de carga aérea
Manutenção e assistência técnica	Serviços de placa (rampa)	Passageiros (impacto indireto)
Tecnologia e sistemas de suporte operacional	Serviços de operações de voo e de load control	Sistema aeroportuário e comunidades envolventes (impacto indireto)
Formação e capacitação técnica	Serviços de carga aérea	
Fardamento e outros serviços de suporte	Serviços complementares (PMR, *lounges*, terminais de bagagem, informação ao passageiro)	
	Formação técnica especializada	

02.

abordagem à **sustentabilidade**

2.1
a nossa jornada **de sustentabilidade**

A abordagem da **port**way à sustentabilidade tem evoluído de forma progressiva, acompanhando a maturidade da organização e os desafios do setor do ***handling*** aeroportuário. Esta evolução materializa-se numa jornada de sustentabilidade, que se inicia com a implementação das primeiras medidas ambientais até à definição de uma estratégia estruturada, suportada por diagnóstico, envolvimento de partes interessadas e análise de dupla materialidade, culminando na definição de um plano de ação e na elaboração e publicação do primeiro relatório de sustentabilidade.

GOIN'GREEN

2022

Lançamento do projeto ***Going Green***, que marcou o início de uma abordagem estruturada à sustentabilidade na **port**way, formalizando o compromisso com a redução do impacto ambiental das suas operações de ***handling*** e com a descarbonização progressiva da atividade.

Neste âmbito, foram implementadas as principais ações ambientais, nomeadamente: a reutilização e reciclagem do nosso fardamento, o cálculo da pegada de carbono, a renovação gradual da frota de equipamentos de apoio em terra (GSE - ***Ground Support Equipment***) por equipamentos elétricos, a substituição da iluminação por lâmpadas LED e a utilização de biodiesel nos GSE.

2024

Início de uma jornada estruturada de sustentabilidade, com a realização de um ***benchmark*** setorial, o desenvolvimento de um diagnóstico interno de maturidade ESG e a condução de um processo estruturado de consulta às partes interessadas.

Ao nível interno, este processo envolveu 15 entrevistas a áreas-chave e à gestão de topo, bem como um ***focus group*** com a participação de vários colaboradores. No âmbito externo, foram consultados três clientes, um fornecedor, o acionista ANA e a entidade reguladora ANAC.

Este exercício permitiu compreender as necessidades, expectativas, perceções de desempenho da **port**way em matéria de sustentabilidade, bem como identificar temas relevantes no contexto da atividade de ***handling*** aeroportuário e apoiar a análise de dupla materialidade e a definição de prioridades estratégicas.

2025

Realização da análise de dupla materialidade, incluindo a identificação e avaliação detalhada de impactos, riscos e oportunidades ao longo da cadeia de valor, suportada nos resultados da consulta às partes interessadas.

Esta análise constituiu a base para a definição da primeira estratégia de sustentabilidade da **port**way e para a formalização do respetivo plano de ação, estabelecendo prioridades, objetivos e linhas de atuação para o ciclo estratégico 2026-2028.

2.2 como governamos **a sustentabilidade**

ESRS 2 GOV-1, GOV-3, GOV-4, SBM-2

estrutura de **governance**

A ***governance*** da sustentabilidade na **port**way é assegurada pelo Conselho de Administração, enquanto órgão responsável pela supervisão estratégica da empresa, incluindo as matérias de sustentabilidade. No exercício dessas funções, o Conselho atua com base no conhecimento do negócio, da atividade de ***handling*** aeroportuário e dos impactos associados às operações da empresa.

O Conselho de Administração assume a responsabilidade última pela gestão e supervisão dos impactos, riscos e oportunidades materiais em matéria de sustentabilidade, competindo-lhe aprovar integralmente a estratégia e o reporte de sustentabilidade, validar as principais orientações, metas e planos de ação associados aos temas materiais, acompanhar o desempenho global da empresa nestas matérias, assegurar a sua integração na supervisão da estratégia empresarial e ponderar os ***trade-offs*** relevantes associados à resiliência do modelo de negócio e à criação de valor sustentável.

A definição de prioridades, iniciativas, metas e planos de ação é desenvolvida pelas equipas das áreas operacionais, a equipa de Recursos Humanos, Tecnologias de Informação, Compras, Direção Financeira, e das restantes direções funcionais da **port**way, em articulação com a Área de Qualidade e Ambiente, que assegura a coordenação operacional do processo. As propostas resultantes são submetidas à validação e aprovação final do Conselho de Administração, que supervisiona igualmente o progresso na sua concretização através do acompanhamento do desempenho e da execução das iniciativas definidas.

De forma concreta, a Área de Qualidade e Ambiente desempenha um papel operacional e de coordenação, sendo responsável por articular com as equipas responsáveis o desenho das prioridades, iniciativas e planos de ação, coordenar a implementação dos projetos de sustentabilidade, assegurar a recolha e consolidação de informação, promover o envolvimento das áreas internas relevantes e apoiar o reporte do progresso alcançado junto dos órgãos de gestão. À data, não existe um comité formal de sustentabilidade na estrutura de governação da **port**way.

PERFIL DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:

5 Membros

4 Membros não executivos entre os 46 e 52 anos

40% mulheres

60% homens

PERFIL DO COMITÉ DE DIREÇÃO:

5 Membros entre os 45 e 58 anos

40% mulheres

60% homens

Portugal, França e Brasil

controlos internos e **gestão de risco**

Sendo este o primeiro período formal de reporte ao abrigo dos ESRS, as competências específicas em matéria de sustentabilidade encontram-se ainda em fase de consolidação, estando previsto o seu reforço progressivo à medida que os processos, instrumentos de gestão e mecanismos de acompanhamento evoluem.

No atual período de reporte, a **port**way dispõe de um exercício formal de dupla materialidade, de uma estratégia de sustentabilidade definida e de um plano de ação associado, que estruturam o seu processo de relato de sustentabilidade. Embora a empresa não disponha ainda de um sistema autónomo e formal de gestão de riscos ou de controlo interno especificamente dedicado ao relato de sustentabilidade, estes elementos constituem a base sobre a qual o processo de reporte é desenvolvido e acompanhado.

A completude, integridade e exatidão dos dados reportados são atualmente asseguradas através da identificação clara das fontes internas de informação, da validação dos dados pelas respetivas áreas responsáveis, da consolidação e verificação de coerência asseguradas pela Área de Qualidade e Ambiente e da revisão global do reporte pelos órgãos de gestão, previamente à sua aprovação.

Em paralelo, a **port**way prevê o reforço progressivo dos processos e mecanismos de controlo interno associados ao relato de sustentabilidade, em aplicação continuada dos ESRS nos próximos ciclos de reporte.

due **diligence**

O processo de dever de diligência da **port**way encontra-se refletido ao longo da presente declaração de sustentabilidade, de forma integrada nos diferentes capítulos temáticos. As principais etapas desse processo estão distribuídas da seguinte forma:

- A identificação e avaliação de impactos, riscos e oportunidades materiais é descrita na secção ***2.3 os temas que guiam a nossa atuação***, onde se detalha a metodologia, os critérios de avaliação e os resultados do exercício realizado em 2025.
- A definição de prioridades e objetivos de atuação, com base nos temas materiais identificados, é apresentada na secção ***2.4 estratégia 2026-2028: as nossas prioridades***, que estabelece os quatro pilares estratégicos e os respetivos planos de ação.
- As políticas e ações implementadas para prevenir, mitigar e remediar os impactos negativos materiais são divulgadas nos capítulos temáticos correspondentes, nomeadamente nos tópicos E1, E2, E3, E5, S1, S4 e G1, onde se descrevem as principais iniciativas em curso e os resultados alcançados.

O acompanhamento do progresso e a monitorização do desempenho são assegurados através dos KPIs e métricas definidos no plano de ação, com supervisão dos respetivos diretores e da CEO, conforme descrito na secção de ***2.2 como governamos a sustentabilidade***.

Sendo este o primeiro período formal de reporte ao abrigo dos ESRS, o processo de ***due diligence*** encontra-se numa fase inicial de estruturação, com o compromisso de reforço progressivo nos ciclos de reporte seguintes.

envolvimento com **as partes interessadas**

Em 2024, a **port**way conduziu um processo estruturado de consulta às partes interessadas, integrado na preparação da análise de dupla materialidade e no desenvolvimento do diagnóstico de maturidade ESG. Este processo envolveu um conjunto representativo de partes interessadas internas e externas, selecionadas em função da sua relevância para a atividade de ***handling*** aeroportuário, conforme descrito em detalhe na secção ***2.3 os temas que guiam a nossa atuação***.

A consulta permitiu recolher contributos diferenciados por grupo de ***stakeholders***, nomeadamente:

- O acionista ANA / Grupo VINCI Airports enquadrou a atuação da **port**way nas orientações estratégicas do Grupo em matéria de descarbonização, eficiência energética e reporte ESRS.
- A ANAC reforçou o cumprimento regulatório como condicionante estrutural, em particular nas áreas de segurança operacional, saúde e segurança no trabalho e conformidade ambiental.
- Os clientes destacaram a qualidade, fiabilidade e continuidade do serviço como prioridades, com expectativas crescentes em critérios ESG na cadeia de valor.
- Os fornecedores identificaram oportunidades de melhoria em eficiência operacional e práticas de contratação responsável.
- Internamente, colaboradores e gestão de topo priorizaram saúde, segurança e bem-estar, desenvolvimento e retenção de talento e melhoria das condições de trabalho.

As perspetivas e interesses das partes interessadas são incorporados nos processos de decisão através de um mecanismo de escalada que envolve as equipas operacionais, a Área de Qualidade e Ambiente e os órgãos de gestão. Os contributos recolhidos no processo de consulta de 2024 foram sistematizados e utilizados diretamente na condução da análise de dupla materialidade, informando a identificação e priorização dos temas materiais. Os resultados foram posteriormente submetidos à validação e aprovação da Administração, assegurando que as expectativas externas e internas são consideradas ao mais alto nível de governação.

A **port**way prevê o reforço progressivo dos mecanismos de envolvimento e comunicação com as partes interessadas nos próximos ciclos de reporte, incluindo a eventual estruturação de um processo formal e recorrente de consulta.

2.3 os temas que guiam **a nossa atuação**

ESRS 2 IRO-1, IRO-2

A avaliação da dupla materialidade constitui um elemento central da abordagem da portway à sustentabilidade, permitindo identificar e priorizar os temas mais relevantes em função dos seus impactos, riscos e oportunidades, bem como dos efeitos financeiros associados, em conformidade com os requisitos da ***Corporate Sustainability Reporting Directive*** (CSRD) e dos ***European Sustainability Reporting Standards*** (ESRS).

Neste contexto, a portway realizou o seu exercício de dupla materialidade, concluído no primeiro semestre de 2025. O exercício refletiu as especificidades do negócio e constituiu o primeiro passo no desenvolvimento de uma abordagem estruturada à sustentabilidade.

auscultação de **partes interessadas**

A definição das prioridades de sustentabilidade assentou num processo estruturado de consulta a partes interessadas internas e externas, conduzido em 2025. O objetivo foi recolher perceções sobre o desempenho atual da portway em matéria de sustentabilidade, identificar os impactos, riscos e oportunidades relevantes para a atividade e obter uma perspetiva sobre as prioridades e o papel da empresa no setor.

identificação dos **temas de sustentabilidade**

A identificação dos temas de sustentabilidade teve como ponto de partida os requisitos de cumprimento da CSRD e dos ESRS, sendo suportada pelas seguintes atividades:

- Análise de tendências e boas práticas internacionais no setor do ***handling*** aeroportuário;
- Análise do ***Application Requirement*** 16 dos ESRS;
- Levantamento de informação interna e do conhecimento operacional da organização;
- Integração da abordagem estratégica e das orientações do Grupo VINCI.

CONSULTA		PARTES INTERESSADAS	METODOLOGIA	OBJETIVO
Consulta Interna	Entrevistas Gestão de Topo	CEO 5 Diretores 9 responsáveis de Áreas-chave	Entrevistas individuais aos 15 colaboradores envolvidos	Abordagem estratégica, com focos regionais, focada nos impactos, riscos, oportunidades e prioridades para a empresa.
	Focus Group	10 colaboradores com perfil heterogéneo em género, antiguidade, funções, setores e geografias	1 focus group em formato digital, com duração de 1h30	Foco na perceção do desempenho no terreno e melhorias futuras em sustentabilidade.
Consulta Externa	Acionista	ANA Aeroportos de Portugal S.A.	Entrevista	Abordagem estratégica, focada nos impactos, riscos, oportunidades e nas expectativas para a portway.
	Clientes	3 companhias aéreas	Entrevistas individuais	Abordagem focada nas expectativas e requisitos dos clientes em matéria ESG, bem como oportunidades de projetos conjuntos.
	Fornecedor	1 Fornecedor de equipamento GSE	Entrevista	Foco na abordagem à sustentabilidade, expectativas e oportunidades de projetos conjuntos.
	Entidade Reguladora	Autoridade Nacional da Aviação Civil	Entrevista	Foco na perceção sobre os desafios de sustentabilidade e tendências relevantes no setor da aviação e o posicionamento atual da portway nesse contexto.

Este processo permitiu identificar os potenciais tópicos e subtópicos de sustentabilidade relevantes para a atividade da **port**way, considerando os impactos relevantes da atividade da empresa no ambiente e na sociedade (materialidade de impacto), bem como os riscos financeiros relacionados com a sustentabilidade e as oportunidades que podem emergir para o negócio (materialidade financeira).

avaliação da **materialidade de impacto**

A avaliação da materialidade de impacto envolveu equipas multidisciplinares, organizadas em três grupos de trabalho, assegurando a representação das operações aeroportuárias, das áreas centrais, da Área de Sustentabilidade e Ambiente e das áreas funcionais mais relevantes.

Foram analisados impactos reais e potenciais, positivos e negativos, considerando diferentes horizontes temporais (curto, médio e longo prazo), ao longo de toda a cadeia de valor. Esta avaliação suportou a priorização dos temas materiais do ponto de vista do impacto, com base nos critérios apresentados na tabela seguinte, utilizando a escala de avaliação de 1 a 4.

Materialidade de Impacto	
Escala	Gravidade do impacto ou benefício
Âmbito	Número de pessoas afetadas ou extensão territorial
Caráter Irremediável	Apenas em impactos negativos
Severidade	Combinação ponderada de escala, âmbito e irreversibilidade
Probabilidade	Em impactos potenciais

Escala de Avaliação: **1** Negligenciável · **2** Moderado · **3** Significativo · **4** Crítico

Critérios de avaliação final			
Quando, Severidade > Probabilidade	=	**60%** severidade	+ **40%** probabilidade
Quando, Severidade < Probabilidade	=	**80%** severidade	+ **20%** probabilidade

A cada impacto foi atribuída uma pontuação agregada com base nos critérios anteriormente apresentados. A materialidade de cada tema resulta da avaliação integrada dos impactos, riscos e oportunidades associados, podendo decorrer da vertente de impacto, financeira ou de ambas. Um tema é considerado material quando a pontuação agregada dos respetivos IRO é igual ou superior a 2 e estratégico quando é igual ou superior a 3.

avaliação da **materialidade financeira**

A avaliação da materialidade financeira incidiu sobre os efeitos financeiros associados aos riscos e oportunidades identificados, considerando diferentes horizontes temporais (curto, médio e longo prazo), ao longo de toda a cadeia de valor. Esta avaliação permitiu suportar a priorização dos temas materiais do ponto de vista financeiro, de acordo com os critérios descritos na tabela seguinte, utilizando a escala de avaliação de 1 a 4.

No caso da **port**way, este exercício foi realizado na mesma sessão e com as mesmas equipas que participaram na avaliação da materialidade de impacto, garantindo uma análise integrada entre impactos e efeitos financeiros.

A análise considerou, nomeadamente:

- riscos operacionais, tecnológicos e regulatórios;
- dependências externas;
- necessidades de investimento e impactos no desempenho financeiro.

A cada risco e a cada oportunidade foi atribuída uma pontuação agregada com base nos critérios anteriormente apresentados. A materialidade de cada tema resulta da avaliação integrada dos impactos, riscos e oportunidades associados, podendo decorrer da vertente financeira, de impacto ou de ambas, sendo o tema considerado material quando a pontuação agregada dos respetivos IRO é igual ou superior a 2 e estratégico quando é igual ou superior a 3.

Materialidade Financeira		
	Magnitude financeira	Ganhos/poupanças ou perdas/custos potenciais
	Probabilidade ou frequência da ocorrência	
	Origem do efeito financeiro	Impacto, dependência ou fatores externos

Escala de Avaliação: **1** Negligenciável · **2** Moderado · **3** Significativo · **4** Crítico

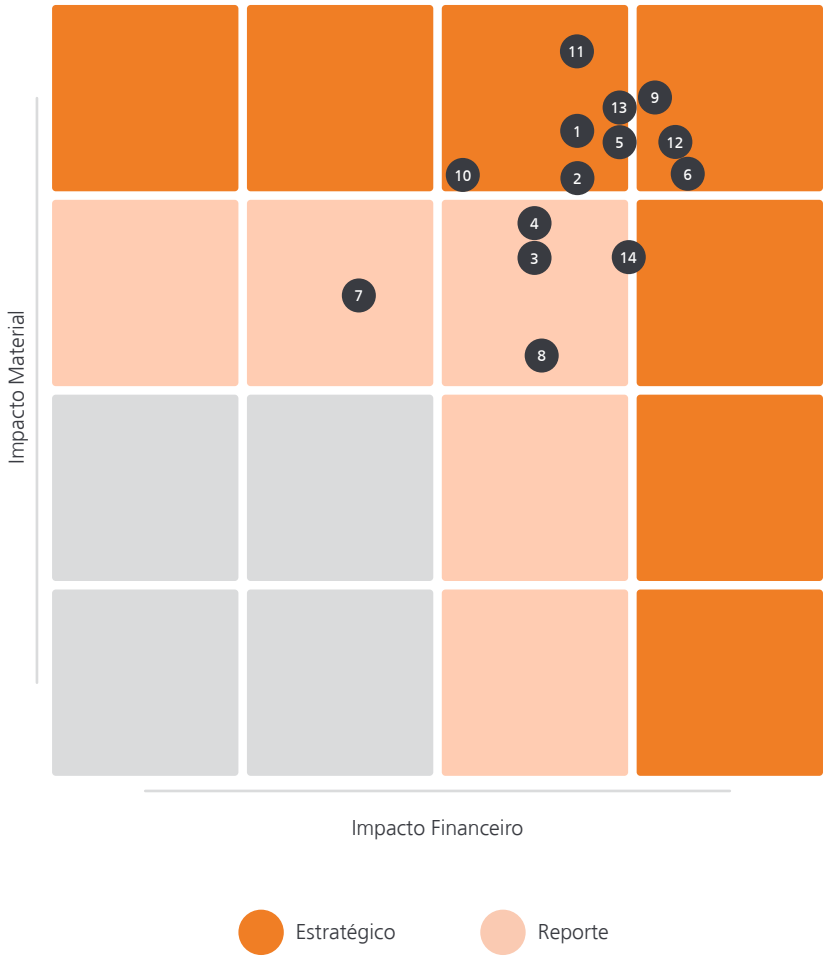
Critérios de avaliação final			
Quando, Magnitude > Probabilidade	=	60% magnitude	+ 40% probabilidade
Quando, Magnitude < Probabilidade	=	80% magnitude	+ 20% probabilidade

matriz de **dupla materialidade**

O cruzamento entre a avaliação de materialidade de impacto e a materialidade deu origem à matriz de dupla materialidade da **port**way, integrando numa única visão os impactos da sua atividade no ambiente e na sociedade, bem como os riscos e oportunidades com potencial efeito no desempenho financeiro.

Esta matriz constitui um instrumento de priorização estratégica, permitindo identificar os temas mais relevantes para a gestão, o reporte e a tomada de decisão, assegurando o foco nos tópicos com maior relevância simultânea para os ***stakeholders*** e para a resiliência do negócio.

A representação gráfica do posicionamento dos temas avaliados, em função do seu nível de prioridade, permite identificar de forma clara os temas materiais para a entidade, em alinhamento com os requisitos dos ***standards*** ESRS aplicáveis.



Ambiente

1. Alterações Climáticas e Descarbonização
2. Gestão de Resíduos e Economia Circular
3. Poluição do Ar
4. Consumo de Água

Colaboradores

5. Bem-estar, Saúde e Segurança
6. Atração, Retenção e Desenvolvimento dos Colaboradores
7. Diversidade, Equidade e Inclusão

Cadeia de Valor

8. Compras Sustentáveis
9. Qualidade do Serviço e Eficiência Operacional B2B
10. Satisfação e Experiência do Passageiro B2C

Governança

11. Conduta Empresarial
12. Continuidade do Negócio
13. Privacidade e Cibersegurança
14. Transformação Digital

Como resultado deste exercício, foram identificados 14 temas materiais, refletidos na matriz nas áreas de maior relevância financeira e de impacto, constituindo a base da Estratégia e os pilares de atuação que orientam a empresa para o ciclo 2026-2028.

TEMAS MATERIAIS PORTWAY	TOPICAL STANDARDS (ESRS)
Alterações Climáticas e Descarbonização	E1 – Alterações Climáticas
Gestão de Resíduos e Economia Circular	E5 – Uso de Recursos e Economia Circular
Poluição do Ar	E2 – Poluição
Consumo de Água	E3 – Recursos Hídricos e Marinhos
Bem-estar, Saúde e Segurança	S1 – Própria Força de Trabalho
Atração, Retenção e Desenvolvimento dos Colaboradores	S1 – Própria Força de Trabalho
Diversidade, Equidade e Inclusão	S1 – Própria Força de Trabalho
Compras Sustentáveis	G1 – Conduta Empresarial
Qualidade do Serviço e Eficiência Operacional B2B	S4 – Consumidores e Utilizadores Finais
Satisfação e Experiência do Passageiro B2C	S4 – Consumidores e Utilizadores Finais
Conduta Empresarial	G1 – Conduta Empresarial
Continuidade do Negócio	G1 – Conduta Empresarial
Privacidade e Cibersegurança	GDR, Tema específico
Transformação Digital	GDR, Tema específico

Entre os principais IRO identificados, destacam-se os seguintes, por dimensão:

- **Ambiente:** o contributo das operações na placa para as emissões de GEE e poluição atmosférica, com riscos regulatórios e reputacionais associados, e oportunidades de redução de custos e diferenciação comercial através da eletrificação da frota, eficiência energética e combustíveis alternativos; a geração de resíduos ao longo de todas as fases da operação e o potencial de economia circular; a pressão sobre os recursos hídricos, com particular relevância no Algarve, e as oportunidades de reutilização e redução do consumo.

- **Pessoas:** as condições físicas exigentes e o desgaste emocional associados às funções operacionais, com impacto direto na saúde e bem-estar dos colaboradores; a elevada rotatividade e a fraca atratividade das funções, com riscos de continuidade operacional e custos acrescidos de recrutamento e formação; e as oportunidades de diferenciação como empregador responsável, com efeito positivo na retenção e na reputação.

- **Serviço e Clientes:** a qualidade e fiabilidade do serviço como fator crítico de competitividade e fidelização de clientes, com expectativas crescentes em matéria de critérios ESG por parte das companhias aéreas; e a satisfação e experiência do passageiro como dimensão de impacto indireto na reputação da portway.

- **Governança e Resiliência:** a relevância da conduta empresarial, da continuidade do negócio e da gestão ética como pilares de resiliência organizacional e confiança dos stakeholders; os riscos e oportunidades associados à privacidade e cibersegurança, com implicações na robustez operacional; e o potencial da transformação digital para melhorar a eficiência, a qualidade da decisão e a competitividade.

2.4 estratégia 2026-2028: **as nossas prioridades**

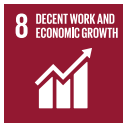
ESRS 2 SBM-3

Com base nos resultados da avaliação de dupla materialidade e na identificação dos IRO, a **port**way desenvolveu a sua estratégia de sustentabilidade 2026–2028. Esta estratégia, desenvolvida em resposta aos desafios específicos da atividade de handling aeroportuário, assenta numa visão integrada de criação de valor sustentável que procura equilibrar elevados padrões de qualidade e segurança do serviço com a mitigação de impactos ambientais, a valorização das equipas e a reforço da resiliência do modelo de negócio, posicionando a sustentabilidade como um elemento central na orientação estratégica da empresa e nas suas decisões, prioridades e investimentos.

Assente em quatro pilares estratégicos, esta estratégia define um quadro coerente de atuação que orienta a **port**way na definição de objetivos, prioridades e metas concretas em matéria de sustentabilidade.

Este enquadramento assegura a integração da sustentabilidade na gestão e na operação, permitindo traduzir a ambição estratégica em critérios claros de atuação, monitorização e acompanhamento.

PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS	PRIORIDADES	ODS
EXCELÊNCIA NO SERVIÇO Entregar o melhor serviço aos nossos Clientes e contribuir para a melhor experiência do Passageiro.	Garantir padrões elevados de segurança, qualidade e eficiência operacional nos serviços prestados aos clientes. Elevar a satisfação e a experiência dos passageiros	Capacitação das equipas no terreno e reforçar a execução operacional. Padronização de processos, standard e governação operacional. Maior utilização de dados e tecnologia para suportar decisão e performance.	
FOCO NA EQUIPA Atrair, reter e desenvolver os colaboradores, proporcionando melhores condições de trabalho e de qualidade de vida, num ambiente diverso e inclusivo.	Atrair, desenvolver e reter talentos. Promover a saúde, o bem-estar e a segurança de todos os colaboradores.	Consolidação de lideranças e capacitação das equipas. Estruturação e reforço dos mecanismos de atração e retenção de pessoas. Aposta na promoção do bem-estar e na melhoria das condições de trabalho.	
RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E SOCIAL Minimizar o impacto ambiental, reduzindo emissões de GEE, resíduos e consumo de água. Gerar valor para a comunidade através de iniciativas que promovem bem-estar e envolvimento local.	Reduzir as emissões de CO_2. Implementar uma gestão eficiente de resíduos e promover a economia circular. Melhorar a gestão da água Promover a responsabilidade social interna e externamente.	Contínua redução dos impactos ambientais diretos da operação. Promoção da economia circular e de um uso mais eficiente de recursos. Reforço da ação climática, literacia ambiental e impacto social positivo.	
RESILIÊNCIA E ESTRATÉGIA Gestão com integridade, negócio com futuro. Operação com visão, sólida conduta empresarial.	Promover práticas de aquisição de bens e serviços baseadas em critérios de qualidade e ESG. Garantir a sustentabilidade financeira da empresa. Impulsionar a transformação digital. Assegurar a proteção de dados e a cibersegurança. Preparar o futuro da portway. Gerir o desenvolvimento da atividade, com conduta ética e responsável.	Reforço da resiliência do negócio através de cadeias de valor responsáveis e governança sólida. Consolidação da sustentabilidade financeira, com foco em eficiência, dados e criação de valor. Aceleração da transformação digital. Preparação do modelo de negócio para os desafios futuros.	











2025
em retrospetiva
a portway celebrou 25 anos de excelência no *handling* aeroportuário



Em 2025, a **port**way assinalou 25 anos de atividade, um percurso marcado pelo crescimento sustentado da empresa e, sobretudo, pelo contributo das suas equipas, que ao longo do tempo têm demonstrado capacidade de adaptação, sentido de responsabilidade e um foco consistente na qualidade e segurança do serviço prestado aos clientes.

Para Chloé Lapeyre, CEO da **port**way, este marco foi um momento de reconhecimento e agradecimento: "Estes 25 anos são uma oportunidade para agradecer a todos os que contribuem para a nossa missão", sublinhou, acrescentando que a empresa olha para o futuro "com confiança, guiada pelos mesmos valores de profissionalismo, proximidade e agilidade" que têm orientado a sua atuação desde a origem.

Ao longo do seu percurso, a **port**way consolidou relações de parceria com mais de 80 companhias aéreas, reforçando uma abordagem próxima, flexível e orientada para as necessidades específicas de cada cliente. Em paralelo, a empresa tem vindo a assumir um compromisso crescente com a sustentabilidade operacional, através da renovação da frota com equipamentos mais ecológicos e da realização de operações 100% elétricas em algumas escalas. A neutralidade carbónica afirma-se assim como um objetivo de longo prazo, enquadrado num percurso de melhoria contínua e de resposta aos desafios futuros do setor da aviação.

a nossa atividade em **números:**

OPERAÇÃO

22.949.639
passageiros assistidos

69.934
rotações

122.444
toneladas de carga movimentada

PESSOAS

3.018
FTE (*)

82.916
horas de formação

42%
de mulheres em cargos de liderança

AMBIENTE
Going Green

59%
frota de GSE elétricos

6 toneladas
de fardamento recolhido

3.135 Kg
de CO_2 evitado

200
Eco Bags

Redução de 35%
da pegada carbónica por rotação face a 2018

Utilização de
biocombustíveis
Plantação de 4.040 árvores

(*) – FTE – Full-Time Equivalent, média mensal, permanentes e temporários

mensagem da **responsável de qualidade e ambiente**

Inês Ponte

"O ano de 2025 marcou o início formal da jornada de sustentabilidade da portway, consolidando a integração progressiva dos princípios ESG no nosso modelo de negócio e na forma como operamos diariamente.

Este percurso iniciou-se com um diagnóstico de maturidade ESG e um exercício de *benchmark* setorial no segmento de assistência em escala, que nos permitiu posicionar a portway face aos principais desafios e tendências. Posteriormente, aprofundámos o diálogo com os nossos principais *stakeholders* internos e externos - incluindo acionista, companhias aéreas, fornecedores e a Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC) - assegurando que a nossa abordagem responde de forma consistente às expectativas e necessidades do ecossistema onde operamos.

A análise de dupla materialidade permitiu identificar e avaliar os impactos, riscos e oportunidades mais relevantes, definindo os temas materiais para a portway. Este processo culminou num dos marcos mais relevantes do ano: a definição da primeira estratégia de sustentabilidade da empresa.

Ancorada nos temas materiais identificados e nas prioridades da portway, a estratégia organiza-se em quatro eixos estruturais - Excelência no Serviço, Foco na Equipa, Responsabilidade Ambiental e Social, e Resiliência e Estratégia de Negócio - que integram a sustentabilidade de forma transversal no negócio. Para suportar esta agenda, a equipa de gestão foi capacitada em temas ESG, dupla materialidade e no referencial ESRS.

Cada eixo integra objetivos claros, ações concretas e metas mensuráveis, reforçando a ambição da portway de evoluir de forma consistente, transparente e alinhada com os desafios do setor.

Ao longo do ano, demos passos concretos em cada um destes eixos. No âmbito da excelência operacional, reforçámos a cultura de segurança e proximidade com a operação em todas as unidades de *handling* através do projeto *Safety Officer*. Ao mesmo tempo, modernizámos os canais de comunicação interna, com a instalação de ecrãs de informação e o lançamento da *Corporate TV*, reforçando os canais de informação e a proximidade com as equipas.



No eixo das pessoas, investimos na liderança e no desenvolvimento organizacional, com iniciativas como a *Academia de Liderança*, dirigida a Diretores e Managers, através do programa *Create Value*. Reforçámos a melhoria das nossas instalações, renovando espaços sociais e de trabalho, e fortalecemos a cultura de proximidade com o programa Entre Nós, realizado em todas as unidades de *handling*.

O ano ficou igualmente marcado pela Cerimónia dos 25 anos da **port**way, celebrada com um lanche comemorativo e ofertas especiais para os colaboradores que nos acompanham desde o início. Produzimos ainda um vídeo corporativo com a participação dos nossos colaboradores e criámos a identidade visual dos 25 anos, reforçando o orgulho e o espírito **port**way.

Na vertente ambiental, mantivemos o investimento em GSE elétrico,reforçámos também a utilização de combustíveis alternativos, com HVO em Faro e Lisboa e B100 no Porto. Paralelamente, desenvolvemos iniciativas de economia circular, como a reciclagem de fardamentos em Lisboa e Porto. No âmbito do *upcycling*, produzimos 200 Eco *Bags* a partir de tecidos técnicos recolhidos, demonstrando como a criatividade e a circularidade podem gerar produtos funcionais e alinhados com a identidade da marca.

O compromisso social manteve-se igualmente presente, através de iniciativas de apoio à comunidade nas áreas social e cultural, bem como do envolvimento dos colaboradores em ações solidárias que reforçam a dimensão coletiva da sustentabilidade na **port**way.

No eixo da resiliência e estratégia de negócio, reforçámos instrumentos de gestão e de tomada de decisão, com destaque para o desenvolvimento de modelos de *smart pricing* mais robustos e para a criação de uma área de Controlo de Gestão e *Performance*, responsável pela dinamização do *dashboard* de KPIs operacionais, promovendo maior rigor analítico e capacidade de decisão. Simultaneamente, avançámos na consolidação da gestão de risco, da cibersegurança - incluindo o alinhamento com a Diretiva NIS2 - e dos mecanismos de ética e *compliance*, fundamentais para assegurar a confiança e a integridade da organização.

O ano de **2025** foi, assim, um ano de construção, alinhamento e ação. Estruturámos as bases de uma estratégia robusta, que reforça a sustentabilidade como pilar central do crescimento da **port**way. Continuaremos a trabalhar com rigor, ambição e sentido de responsabilidade, preparando a empresa para os desafios e oportunidades de um setor em transformação, agora com uma visão clara definida para o futuro."

03.

o nosso **desempenho**



3.1
impacto ambiental **nas nossas operações**

A **port**way é, acima de tudo, uma empresa de prestação de serviços aeroportuários, cuja atividade implica o consumo de recursos, a geração de resíduos e a emissão de carbono, exercendo pressão sobre os ecossistemas onde atua, impacto que enquadra a forma como gere a sua responsabilidade ambiental.

Ao longo de 2025, a empresa registou um crescimento relevante da sua atividade operacional, com destaque para o aumento do número de clientes a operar com aeronaves *wide-body*[6] e companhias de longo curso, traduzindo-se numa maior exigência técnica e operacional. Esta evolução trouxe oportunidades, mas também desafios acrescidos, nomeadamente na área da carga aérea, onde a procura superou padrões históricos. Em outubro de 2025, a procura atingiu o valor mensal mais elevado de sempre, com um crescimento de 4,1% em termos homólogos, numa sequência de oito meses consecutivos de crescimento.

É neste contexto de crescimento que a dimensão ambiental adquire particular relevância. Uma operação de maior escala implica, por definição, uma maior pressão sobre os recursos e o ambiente, tornando a gestão dos impactos ambientais uma responsabilidade crescente e indissociável do desempenho operacional.

A **port**way desenvolve a sua atividade num setor com consumo intensivo de energia e dependente de combustíveis fósseis, exposto a riscos de poluição, com necessidades permanentes de gestão eficiente de recursos hídricos e com responsabilidade crescente na valorização dos materiais e resíduos gerados pelas suas operações.

Em resposta a estes desafios, a **port**way tem vindo a reforçar a sua abordagem ambiental, sustentada nos impactos e riscos materiais identificados no processo de dupla materialidade. Este capítulo apresenta, de forma integrada, as políticas, sistemas de gestão, ações e indicadores de desempenho adotados nos domínios da energia e emissões, da poluição, da água e dos resíduos, evidenciando a forma como a organização gere os seus impactos, riscos e oportunidades materiais neste âmbito.



6 Aeronaves de fuselagem larga (*Wide-body aircraft*), são aeronaves a jato nas quais a cabine possui duas coxias, ou corredores, com sete ou mais assentos por fileira. São geralmente utilizadas para voos longos e intercontinentais acomodando um maior número de passageiros e quantidades de carga que aeronaves de menor capacidade.

impactos, **riscos e oportunidades**

ESRS 2 IRO-2

IMPACTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	POSITIVO OU NEGATIVO	REAL OU POTENCIAL	HORIZONTE TEMPORAL	CADEIA DE VALOR
Alterações Climáticas e Descarbonização	Aumento das emissões diretas e indiretas de GEE relacionadas com a combustão de combustível em equipamentos de assistência em terra, consumo de eletricidade da rede elétrica para operar escritórios e carregamento de equipamentos elétricos e outras atividades relacionadas com o desenvolvimento do negócio, contribuem para alterações climáticas.	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	O aumento do consumo energético causado pela intensificação da atividade agrava as emissões de GEE e contribui para as alterações climáticas.	-	Real	Médio-prazo	*Own operations*
	A adoção de medidas de eficiência energética reduz o consumo associado ao aumento da atividade, mitigando emissões e os respetivos efeitos nas alterações climáticos.	+	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	O uso de ACU e GPU aumenta as emissões de GEE do âmbito 3 geradas pelo apoio às aeronaves, contribuindo para pressões climáticas com impacto em comunidades e ecossistemas.	-	Real	Curto-prazo	*Own operations* *Downstream*
Poluição do Ar	As emissões de partículas e NOx resultantes da operação de equipamentos de assistência em escala movidos a combustíveis fósseis contribuem para a degradação da qualidade do ar em contexto urbano, com potenciais efeitos adversos na saúde dos colaboradores e das comunidades vizinhas, impactando diretamente as pessoas e o ambiente.	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	As emissões geradas pelo funcionamento das APU das aeronaves durante operações em escala libertam partículas e NOx que deterioram a qualidade do ar, intensificando riscos para a saúde dos colaboradores e das populações próximas e agravando a poluição atmosférica, com impacto tanto nas pessoas como no planeta.	+	Real	Curto-prazo	*Downstream*
Consumo de Água	O aumento das necessidades associadas às operações de limpeza, manutenção, abastecimento de água potável e utilização de balneários eleva o consumo de água nas áreas operadas pela portway, intensificando a pressão sobre os recursos hídricos e contribuindo para maiores exigências de captação e tratamento, com impacto direto no ambiente.	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	A adoção de práticas de reutilização de água, aliada à implementação de medidas de eficiência e instalação de equipamentos mais eficientes, permite aumentar a taxa de reutilização e reduzir o consumo de água potável, favorecendo a utilização responsável dos recursos e beneficiando o ambiente através da diminuição da pressão sobre fontes hídricas.	+	Real	Curto-prazo	*Own operations*

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	POSITIVO OU NEGATIVO	REAL OU POTENCIAL	HORIZONTE TEMPORAL	CADEIA DE VALOR
Gestão de Resíduos e Economia Circular	A produção de resíduos gerados pelas operações diárias da portway e pela restante comunidade aeroportuária resulta diretamente da atividade operacional, originando fluxos intensivos de resíduos que exigem gestão adequada e podem intensificar a pressão ambiental associada ao tratamento e destino final, afetando a qualidade do ambiente.	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Redução dos resíduos eliminados e aumento do encaminhamento para reciclagem e valorização, decorrentes do aumento da taxa de reciclagem e da implementação de práticas de separação e encaminhamento adequado, contribuindo para a circularidade e para a diminuição de impactes ambientais.	+	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	A promoção de ações de sensibilização dirigidas a *stakeholders* e companhias aéreas procura alterar comportamentos e melhorar práticas de gestão de resíduos, aumentando a separação e valorização e contribuindo para reduzir o envio para eliminação, reforçando assim a circularidade e beneficiando o planeta e a comunidade aeroportuária envolvida.	+	Potencial	Curto-prazo	*Own operations*

RISCOS E OPORTUNIDADES MATERIAIS IDENTIFICADOS

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO EFEITO FINANCEIRO	RISCO OU OPORTUNIDADE	HORIZONTE TEMPORAL
Alterações Climáticas e Descarbonização	Custos e disrupções provenientes de riscos físicos que podem interromper as operações (ex. eventos climáticos extremos, falhas gerais no sistema energético e outros) com impacto na operação e nos custos da empresa.	Risco	Curto-prazo
	Aumento dos custos de energia associado à volatilidade dos preços no mercado energético, com impacto direto na estrutura de custos e na competitividade da operação.	Risco	Curto-prazo
	Custos e investimentos provenientes de riscos de transição (ex. dependência tecnológica, falta de soluções para combustíveis alternativos e respetivas infraestruturas, etc.) com impactos no *turnover*.	Risco	Curto-prazo
	Penalizações financeiras devido ao incumprimento de novas regulamentações ambientais com impacto nas receitas.	Risco	Médio-prazo
	Mudanças regulatórias com impacto financeiro na operação, na infraestrutura e nos investimentos (ex.: obrigatoriedade na utilização de equipamento com emissão zero ou eletrificados).	Risco	Curto-prazo
	Diferenciação no mercado, junto dos clientes, ao adotar práticas de mitigação de GEE, influenciando a competitividade da empresa.	Oportunidade	Curto-prazo

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO EFEITO FINANCEIRO	RISCO OU OPORTUNIDADE	HORIZONTE TEMPORAL
Poluição do Ar	Impactos económicos, decorrentes de penalizações por incumprimento de requisitos legais, na empresa.	Risco	Médio-prazo
	Investimento em tecnologia que permita reduzir as emissões não GEE, melhorando a qualidade do ar e consequentemente prevenindo riscos regulatórios.	Oportunidade	Curto-prazo
Consumo de Água	Redução de custos com a instalação de equipamentos/máquinas eficientes no consumo de água, e adoção de práticas de redução de consumo.	Oportunidade	Curto-prazo
	Investimento em projetos de redução do consumo de água nas operações para diminuir custos e garantir disponibilidade de recursos, através do reaproveitamento e armazenamento de água (objetivo da VINCI 2030).	Oportunidade	Curto-prazo
	Aumento dos custos operacionais, decorrente do aumento do custo da água da rede.	Risco	Curto-prazo
	Constrangimentos operacionais, decorrentes do racionamento de água em alguns locais de operação, com impacto na operação da empresa.	Risco	Curto-prazo
Gestão de Resíduos e Economia Circular	Elevados gastos de capital com operadores de gestão de resíduos (valores de mercado por tonelada).	Risco	Curto-prazo
	Redução de custos de gestão de resíduos devido à adoção de práticas de reciclagem e produção de menos resíduos.	Oportunidade	Médio-prazo
	Redução de custos de gestão de resíduos devido à adoção de medidas de reutilização.	Oportunidade	Curto-prazo
	Redução de consumos e de custos com a gestão de resíduos, decorrente do envolvimento de clientes e fornecedores no espaço aeroportuário em soluções integradas.	Oportunidade	Curto-prazo

3.1.1
alterações climáticas: **da frota ao território**

A eletrificação progressiva da nossa frota de *Ground Support Equipment* (GSE) tem-se traduzido em benefícios significativos e mensuráveis em três vetores estratégicos:

- Redução das emissões de CO_2, contribuindo diretamente para o cumprimento dos nossos compromissos de descarbonização e para a transição energética do setor aeroportuário.
- Diminuição dos custos de manutenção, decorrente da menor complexidade mecânica e do menor desgaste característico dos equipamentos elétricos face aos seus equivalentes de combustão.
- Aumento do rácio de operacionalidade, sustentado pela superior fiabilidade dos equipamentos elétricos, com reflexo positivo na continuidade e eficiência das operações.

Não obstante os resultados alcançados, o ritmo de eletrificação tem vindo a exercer uma pressão crescente sobre a infraestrutura de carregamento disponível, a qual define efetivamente o ritmo da concretização da nossa estratégia de eletrificação, pelo que é necessária uma articulação contínua com as entidades gestoras das infraestruturas aeroportuárias no sentido de acompanhar a expansão da rede de carregamento.



Valter Castanho
Responsável de Engenharia e Manutenção

A **port**way desenvolve a sua atividade num setor em que os impactos climáticos são uma realidade operacional e estratégica incontornável. A aviação e os serviços de *handling* aeroportuário dependem de equipamentos e processos com consumo intensivo de energia e combustíveis fósseis, o que coloca a gestão das emissões de gases com efeito de estufa no centro das prioridades ambientais da empresa.

Neste contexto, a **port**way assumiu um compromisso claro de reduzir progressivamente a sua pegada de carbono, atuando sobre as principais fontes de emissão nas suas operações próprias. A transição energética da frota de equipamentos de *handling*, a substituição de combustíveis fósseis por alternativas mais limpas e a melhoria da eficiência energética nas instalações constituem as alavancas centrais desta estratégia de descarbonização.

A empresa opera ainda num quadro regulatório e de reporte em transformação acelerada, com crescentes exigências ao nível da definição de metas mensuráveis e do alinhamento com os compromissos do Grupo VINCI validados pela *Science Based Targets initiative* (SBTi), alinhados com a política climática europeia e com o Acordo de Paris. A adaptação a este enquadramento orienta a abordagem da **port**way às alterações climáticas numa lógica de melhoria contínua e de responsabilidade partilhada com o setor.

O presente capítulo descreve as políticas adotadas, as ações do ano de reporte, as metas planeadas e as métricas disponíveis, refletindo o compromisso da **port**way com uma gestão ambiental transparente no que respeita às alterações climáticas.

o enquadramento **que dá forma à descarbonização**

E1-1, E1-2, E1-3, E1-4

A gestão das alterações climáticas na **port**way é enquadrada pela Política de Qualidade e Ambiente, que estabelece compromissos de minimização dos impactos ambientais das operações, cumprimento dos requisitos legais aplicáveis, melhoria contínua do sistema de gestão ambiental e promoção de comportamentos ambientalmente responsáveis junto dos colaboradores. Esta política está alinhada com *standards* internacionais de referência, sendo implementada no âmbito de um Sistema de Gestão de Qualidade, certificada segundo a norma ISO 9001, bem como um Sistema de Gestão Ambiental, certificado segundo a norma ISO 14001, que enquadra a identificação e gestão de riscos e oportunidades ambientais, a definição de objetivos e indicadores, e os ciclos de revisão com envolvimento da gestão de topo.

As orientações do Grupo VINCI complementam esta abordagem, promovendo a adoção de planos de ação ambiental, a monitorização de desempenho e uma lógica de evitar, reduzir e acompanhar impactos ao longo do ciclo de vida das atividades. As metas ambientais da **port**way subscrevem os compromissos do acionista, alinhados com o Acordo de Paris e validados pela SBTi, com vista à neutralidade carbónica até 2030. A política aplica-se à totalidade das operações próprias da **port**way, estendendo-se de forma indireta à cadeia de valor através da articulação com parceiros aeroportuários, subcontratantes e fornecedores.

No que respeita ao plano de transição climática, a **port**way não dispõe, à data do período de reporte, de um plano formalizado com todas as características previstas no ESRS E1. Contudo, em 2025 foi definido um plano de ação 2026–2028, transversal a toda a organização, que integra medidas concretas de redução de emissões de GEE e constitui a base do processo de transição em curso. Neste âmbito, a **port**way prevê consolidar este plano de forma progressiva.

Relativamente à identificação de riscos climáticos, análise de cenários e resiliência da estratégia face às alterações climáticas, estes exercícios não foram realizados no período de reporte. A **port**way prevê desenvolver, a partir de 2026, uma avaliação estruturada de riscos físicos e de transição, que servirá de base à definição de um plano de resiliência climática.

o que fazemos para descarbonizar: **da frota ao bosque**

E1-5

Com vista a reforçar a sua capacidade organizacional para responder aos desafios climáticos, em março de 2025, a **port**way formalizou a criação da Área de Ambiente como estrutura autónoma, separando as funções de Ambiente e Qualidade da área de Safety. Esta mudança reforça a capacidade de gestão e monitorização das ações climáticas e acompanha a crescente exigência regulatória do setor.

Em resposta aos impactos materiais identificados nas suas operações, centradas na redução de emissões de GEE provenientes da frota de equipamentos de *handling* e das instalações, a **port**way implementa ações de mitigação climática. Estas ações organizam-se em torno de duas alavancas principais de descarbonização: a eletrificação da frota GSE e a substituição de combustíveis fósseis por alternativas de menor intensidade carbónica.

No que respeita à eletrificação, em 2025 a **port**way deu início à renovação progressiva da sua frota, cuja trajetória é suportada por um plano de investimento em GSE com horizonte até 2030, prevendo a substituição contínua de equipamentos com emissões por alternativas com zero emissões de CO_2. No domínio dos combustíveis, a **port**way também implementou a utilização de biocombustíveis HVO nos aeroportos de Lisboa e Faro, e B100 no aeroporto do Porto, em equipamentos ainda não eletrificados.

Reforço de Posicionamento
Sustentabilidade na **port**way

A 31 de março de 2025, a **port**way formalizou a Área de Ambiente como estrutura autónoma, reforçando a abordagem estratégica à sustentabilidade. Este posicionamento foi também visível na participação no 1.º Fórum de Sustentabilidade da ANA – Aeroportos de Portugal, onde a **port**way contribuiu para o debate setorial sobre biocombustíveis sustentáveis, eletrificação de frotas e inovação tecnológica.

Eletrificação da Frota
Equipamentos de *Groundhandling*

Em 2025, a **port**way já eletrificou cerca de 59% da frota de equipamentos de *handling*, refletindo um percurso consistente de eletrificação progressiva. O plano de investimento em GSE prossegue com horizonte até 2030, suportando a alavanca de descarbonização central da empresa.

Esta transição insere-se num enquadramento setorial favorável através do projeto eGOANA, onde a ANA assegurou um cofinanciamento europeu para a eletrificação das operações em terra nos seus nove aeroportos, criando as condições de infraestrutura necessárias para acelerar a transição elétrica dos operadores de *handling*.

Projeto de biocombustíveis
Aeroporto Francisco Sá Carneiro

Em 2025, a **port**way implementou, em parceria com a PRIO, a utilização de biocombustíveis B100 no Aeroporto Francisco Sá Carneiro, no Porto. O projeto contribuiu para uma redução de 20% da pegada de carbono das operações neste aeroporto, demonstrando o papel das parcerias estratégicas na descarbonização do setor aeroportuário.

Adicionalmente, a **port**way tem vindo a reduzir o consumo energético nas instalações que lhe foram licenciadas através da substituição da iluminação convencional por tecnologia LED e, em 2025, implementou uma iniciativa de compensação de carbono através da plantação de árvores autóctones. Mais, procedeu à recolha de dados sobre deslocações casa-trabalho para ampliar a base de cálculo das emissões indiretas (Âmbito 3), reforçando a qualidade do inventário de GEE.

RECURSOS FINANCEIROS:

As ações de mitigação incluem o plano de investimento em GSE 2025 e um orçamento para ambiente adaptado às metas estabelecidas no plano de ação.

Plantação de Árvores
Programa "Criar Bosques"

Em março de 2025, a **port**way promoveu a plantação de 4.040 árvores autóctones no Parque Natural de Sintra-Cascais, em parceria com a Quercus e os CTT. A intervenção envolveu espécies florestais nativas como carvalho-alvarinho, carvalho-negral e medronheiro, e incluiu a remoção de espécies invasoras, contribuindo para o restauro ecológico do território. De acordo com estimativas baseadas nos fatores oficiais do Inventário Florestal Nacional, esta plantação permitirá reter cerca de 615 tCO_2 eq ao longo de 15 anos, sendo a iniciativa reconhecida com o Certificado Criar Bosques em maio de 2025.

os números que mostram onde **estamos e os compromissos que nos guiam**

E1-6, E1-7, E1-8, E1-9, E1-10, E1-11

A **port**way subscreve as metas de redução de GEE do Grupo VINCI, validadas pela *Science Based Targets initiative* (SBTi) e alinhadas com o Acordo de Paris, com vista à neutralidade carbónica até 2030, conforme referido anteriormente. Estas metas, não decorrendo de obrigação legal, são operacionalizadas através das ações descritas na secção anterior e monitorizadas mensalmente ao nível dos consumos.

Relativamente às métricas quantitativas, a **port**way monitoriza os seus consumos de energia proveniente de fontes fósseis e os seus consumos de combustível associados à frota:

INDICADOR	UNIDADE	2024	2025	Δ 2025/2024
Consumo de energia proveniente de fontes fósseis	GJ	1.789	1.946	+8,8%
Consumo de combustível proveniente de petróleo bruto e produtos petrolíferos	L	857.029	729.111	-15%

O aumento no consumo de combustível petrolífero da frota é o reflexo do aumento da operação e do aumento das operações em stand remotos, o que implica um maior número de GSE alocado às rotações e a percursos superiores.

Adicionalmente, a **port**way calcula as emissões de GEE de acordo com o GHG *Protocol*. As fronteiras de reporte abrangem todas as unidades operacionais da **port**way, com abordagem *location-based e market-based* para as emissões de eletricidade.

INDICADOR	UNIDADE	2024	2025	Δ 2025/2024
Emissões Âmbito 1	tCO_2eq	2 189,2	2 054,5	-6,2%
Emissões Âmbito 2 location-based	tCO_2eq	122,6	159,2	+29,8%
Emissões Âmbito 2 market-based	tCO_2eq	242,5	253,3	+4,5%
Emissões Âmbito 3	tCO_2eq	500,9	368,1	-26,5%
Emissões Âmbito 3: Bens e Serviços adquiridos	tCO_2eq	2,3	1,8	-21,7%
Emissões Âmbito 3: Resíduos gerados nas operações	tCO_2eq	4,9	3,4	-30,6%
Emissões Âmbito 3: Viagens de negócios	tCO_2eq	84,5	39,9	-52,8%
Emissões Âmbito 3: Deslocação de colaboradores (*commuting*)	tCO_2eq	409,2	323,0	-21,1%

A pegada de carbono evidencia uma evolução positiva na redução (-6,2%) das emissões diretas (Âmbito 1), refletindo melhorias na eficiência operacional. Em paralelo, observa-se um aumento das emissões (+29,8%) associadas ao consumo de eletricidade (Âmbito 2), particularmente na abordagem *location-based*, sugerindo uma maior exposição a um *mix* energético mais intensivo em carbono. No que respeita às emissões indiretas (Âmbito 3), verifica-se uma redução relevante (-26,5%) em várias categorias operacionais, nomeadamente viagens de negócios (-52,8%) e deslocação de colaboradores (-21,1%).

Ao nível da adaptação, está prevista, a partir de 2026, a definição de um plano de resiliência climática, com base na identificação de riscos climáticos e na implementação de medidas de mitigação e adaptação.

Adicionalmente em 2025, no âmbito do Plano de Ação 2026–2028, foram definidas metas quantitativas para gerir o tema material Alterações Climáticas:

META	ÂMBITO	HORIZONTE
Reduzir 40% as emissões de âmbito 1 e 2	Todas as operações da portway	2028
Eletrificar 65% da frota de GSE até 2028	Todas as operações da portway	2028
Utilizar biocombustíveis em equipamentos não eletrificados, consoante a disponibilidade da geografia da operação	Porto e Lisboa	2028
Reduzir consumo elétrico nas instalações	Todas as operações da portway	2028
Desenvolver esforços e trabalhar com parceiros aeroportuários para a implementação de medidas com vista à redução do impacto ambiental relativo a energia	Todas as operações da portway	2028

As metas ambientais referentes a consumos são monitorizadas mensalmente e comunicadas trimestralmente ao acionista Vinci, sendo que as restantes metas definidas no âmbito do Plano de Ação serão monitorizadas numa base anual ou sempre que necessário, decorrente de qualquer alteração processual.

3.1.2
gestão da poluição no terreno: **operar sem contaminar**

As emissões não GEE mais relevantes para a **port**way estão associadas sobretudo à operação de GSE com motor de combustão interna e viaturas de apoio, nomeadamente óxidos de azoto (NOx), partículas, hidrocarbonetos não queimados, monóxido de carbono e ruído operacional.

Embora estes impactos não sejam expressos em tCO_2 e, são importantes porque afetam diretamente a qualidade do ar local, as condições de trabalho em placa e a exposição dos colaboradores a poluentes e ruído. Para minimizar estes impactos no dia a dia, a **port**way tem vindo a apostar na renovação gradual da frota para GSE elétricos e híbridos, na utilização de combustíveis alternativos quando a eletrificação ainda não é viável, na redução de tempos de ralenti, na manutenção preventiva dos equipamentos, na melhoria da gestão operacional da frota e no encaminhamento adequado de resíduos e efluentes associados à operação, como óleos usados, filtros, absorventes contaminados, baterias e lamas de separadores.



Estas práticas são relevantes porque reduzem simultaneamente emissões locais, consumo energético, ruído, risco de derrames e impactos sobre solo e água, contribuindo para uma operação de *handling* mais limpa, segura e sustentável.

Manuel Alves
Cargo Manager Lisboa

A atividade da **port**way desenvolve-se num contexto operacional exigente e de grande intensidade, com operações contínuas na placa, movimentação de aeronaves e gestão e utilização de equipamentos associados ao *handling*. Este enquadramento expõe a organização a potenciais fontes de poluição do ar, do solo e da água, tornando a sua prevenção e controlo uma responsabilidade operacional.

Neste contexto, a **port**way atua de forma alinhada com o ecossistema aeroportuário gerido pela ANA Aeroportos de Portugal e com as diretrizes do Grupo VINCI, adotando uma abordagem proporcional e articulada na gestão destes impactos, suportada por mecanismos regulatórios e sistemas de gestão do Grupo ANA.

O presente capítulo descreve as políticas adotadas e as métricas disponíveis, refletindo o compromisso da **port**way com uma gestão ambiental transparente no que respeita à poluição.

o princípio que orienta a **gestão da poluição**

E2-1

A **port**way aborda a temática da poluição no âmbito da sua Política de Qualidade e Ambiente, complementada pelas orientações ambientais do Grupo VINCI, que estabelecem princípios e diretrizes para a gestão dos impactos ambientais, incluindo a prevenção e controlo da poluição.

A gestão ambiental da **port**way encontra-se alinhada com a norma ISO 14001:2015, assegurando uma abordagem estruturada à gestão da poluição.

A política assenta em quatro objetivos principais, nomeadamente:

- o cumprimento da legislação ambiental aplicável;
- a minimização dos impactos ambientais das atividades operacionais, incluindo emissões atmosféricas não GEE;
- a melhoria contínua do desempenho ambiental, e
- a sensibilização e capacitação dos colaboradores para práticas ambientalmente responsáveis.

As orientações do Grupo VINCI reforçam uma abordagem baseada na prevenção, redução e monitorização dos impactos ambientais, estabelecendo que as entidades do grupo devem identificar e avaliar riscos ambientais, implementar planos de ação específicos para mitigar impactos e monitorizar o desempenho ambiental através de indicadores.

Estas políticas aplicam-se à totalidade das operações próprias da **port**way, incluindo as atividades aeroportuárias em Lisboa, Porto, Faro e Funchal, abrangendo operações, passageiros, placa e carga. Estendem-se ainda, de forma indireta, à cadeia de valor, através de requisitos e práticas partilhadas com fornecedores e parceiros.

No que respeita à consideração dos interesses dos *stakeholders*, a **port**way compromete-se a avaliar e integrar os potenciais impactos sobre as partes interessadas na definição e revisão das suas políticas.

como prevenimos **a contaminação**

E2-2

À data do período de reporte, a **port**way não desenvolveu ações específicas e formalizadas exclusivamente dedicadas à gestão da poluição, com recursos alocados, âmbito e horizonte temporal definidos de forma independente.

A gestão da poluição é assegurada no âmbito do seu Sistema de Gestão Ambiental, que integra um conjunto de procedimentos e medidas operacionais orientadas para a prevenção, controlo e mitigação de impactos ambientais associados à atividade. A **port**way também se associa a todos os procedimentos e ações levados à cabo pela ANA, gestora das infraestruturas aeroportuárias, no que se refere ao controlo da poluição.

como garantimos **a conformidade**

E2-3, E2-4, E2-5

À data do período de reporte, a **port**way não definiu metas mensuráveis específicas para a temática da poluição, com horizonte temporal e orientadas para resultados, nomeadamente no que respeita a emissões de poluentes para o ar, água ou solo, nem estabeleceu limites formais de descargas.

A gestão da poluição é, contudo, assegurada de forma integrada no âmbito da Política de Qualidade e Ambiente e do Sistema de Gestão Ambiental certificado pela ISO 14001,

que estabelecem o princípio de minimização dos impactos ambientais, o desenvolvimento e implementação de iniciativas, em articulação com parceiros do ecossistema aeroportuário, para redução de impactes ambientais.

No que respeita às métricas quantitativas e à monitorização da poluição do ar, da água e do solo nos aeroportos onde a **port**way opera, é assegurada pela ANA Aeroportos de Portugal, enquanto entidade gestora das infraestruturas aeroportuárias, abrangendo as operações da **port**way nesse contexto.

Complementarmente, no âmbito das suas responsabilidades próprias enquanto operador de *handling*, a **port**way assegura a monitorização da qualidade da água nas unidades onde presta o serviço de abastecimento de água potável às aeronaves, em conformidade com os requisitos da IATA estabelecidos no *Airport Handling Manual* (AHM 440). Esta monitorização é realizada por um laboratório externo acreditado e incide sobre parâmetros microbiológicos e físico-químicos, abrangendo os diferentes pontos do circuito de abastecimento, nomeadamente o ponto de rede, os carros de abastecimento de água potável. Os resultados obtidos no período de reporte confirmam a conformidade integral com os valores de referência aplicáveis.

Os requisitos relativos a substâncias preocupantes e substâncias extremamente preocupantes (SVHC) não são objeto de monitorização autónoma pela **port**way, sendo a sua gestão assegurada ao nível aeroportuário pela ANA Aeroportos de Portugal, cuja política prevê a minimização, substituição e eliminação progressiva de SVHC em conformidade com o Regulamento REACH e demais enquadramentos regulamentares europeus aplicáveis.

Por fim, os requisitos relativos a microplásticos primários não são aplicáveis à natureza das operações da **port**way.



3.1.3
uso eficiente da água:
usar melhor, desperdiçar menos

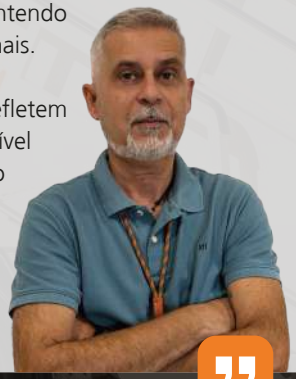
A preocupação com o desperdício de água no dia a dia das nossas operações foi o ponto de partida para repensar a forma como gerimos este recurso.

Percebemos que a água utilizada no abastecimento às aeronaves podia ter uma segunda vida, em vez de ser simplesmente descartada. Foi assim que começámos a reutilizá-la na lavagem dos nossos equipamentos operacionais — uma mudança simples, mas com impacto real no consumo diário.

Mas não ficámos por aqui.

Em conjunto com a ANA, estamos a dar mais um passo: em breve, essa mesma água vai também ser usada para regar os jardins do aeroporto, mantendo os espaços verdes sem gastar um litro a mais.

São pequenas decisões que, no fundo, refletem algo em que acreditamos — que é possível operar com eficiência sem desperdiçar o que a natureza nos dá.



Orlando Guerreiro
Diretor de Unidade de *Handling* do Funchal

A atividade da **port**way desenvolve-se num contexto aeroportuário em que a água é um recurso essencial para o funcionamento das operações, presente em múltiplos processos, desde o abastecimento potável às aeronaves até ao suporte das instalações e equipamentos de *handling* e balneários dos colaboradores.

Neste enquadramento, a gestão eficiente da água assume particular relevância operacional e ambiental, tendo impacto direto na utilização de recursos e nos ecossistemas e comunidades onde a empresa opera.

É neste contexto que o presente capítulo apresenta as políticas adotadas, as ações em curso e as métricas disponíveis, refletindo o compromisso da **port**way com uma utilização cada vez mais eficiente e responsável deste recurso.

o enquadramento que **define a gestão da água**

E3-1

A **port**way gere os impactos relacionados com a água no âmbito da sua Política de Qualidade e Ambiente, complementada pelas orientações ambientais do Grupo VINCI. Esta política estabelece como princípios nucleares a minimização dos impactos ambientais das operações, o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis, a melhoria contínua do desempenho ambiental e a promoção de práticas responsáveis no uso de recursos naturais, incluindo a água.

As orientações do Grupo VINCI reforçam esta abordagem, promovendo a identificação e gestão de riscos ambientais, incluindo consumo de recursos e impactos nos ecossistemas, bem como a implementação de planos de ação ambiental e monitorização de desempenho, numa lógica de evitar, reduzir e acompanhar impactos ao longo do ciclo de vida das atividades.

Estas políticas aplicam-se à totalidade das operações próprias da entidade, abrangendo as atividades aeroportuárias em Lisboa, Porto, Faro e Funchal. Estendem-se ainda, de forma indireta, à cadeia de valor, através da articulação com entidades aeroportuárias, subcontratantes e fornecedores.

A gestão ambiental da **port**way encontra-se alinhada pela norma ISO 14001:2015, assegurando uma abordagem estruturada à gestão dos impactos relacionados com a água.

No que respeita à consideração dos interesses das partes interessadas, a política tem em conta as expectativas de colaboradores, clientes e passageiros, parceiros aeroportuários e a comunidade envolvente.

o que fazemos para **reduzir o consumo de água**

E3-2

A **port**way implementa ações orientadas para a redução do consumo de água e para a promoção da sua reutilização, em resposta aos impactos materiais associados à gestão deste recurso nas suas operações. Neste contexto, no período de reporte, a **port**way desenvolveu e tem previstas ações orientadas para a redução do consumo de água e a promoção da sua reutilização, em parceria com a ANA Aeroportos e no âmbito do projeto *Going Green*.

A redução do consumo de água é concretizada através da instalação e otimização de bebedouros nas instalações. Em paralelo, a reutilização de água é promovida através da instalação e reforço de cisternas para reaproveitamento de água do serviço de água potável em Faro e no Funchal.

A **port**way tem instalado em todos os balneários temporizadores nos chuveiros de forma a reduzir o consumo de água.

Reaproveitamento da Água
Projeto *Going Green*

Em 2025, a **port**way deu continuidade a uma prática integrada no projeto *Going Green*, orientada para a utilização eficiente dos recursos hídricos. A empresa reaproveita a água proveniente do serviço de abastecimento potável às aeronaves, num total de 24m³ evitando desperdícios e contribuindo para a preservação da água como recurso natural essencial.

Esta iniciativa demonstra como gestos operacionais simples, integrados nos processos do dia a dia, podem gerar impactos positivos e mensuráveis, reforçando o compromisso contínuo da **port**way com a sustentabilidade ambiental. As iniciativas para a redução do consumo de água integram quer a água utilizadas nas nossas instalações pelos nossos colaboradores, bem como a água que utilizamos nos serviços de água potável & despejos que prestamos às companhia aéreas.

Estas ações têm como resultados esperados a redução do consumo de água, o aumento da reutilização de recursos e a diminuição da pressão sobre os ecossistemas, em linha com os princípios de eficiência e minimização de impactos ambientais definidos na política da entidade.

os consumos que registamos
e os objetivos que nos comprometemos a cumprir

E3-3, E3-4

A **port**way monitoriza o consumo total de água e o volume de água reciclada ou reutilizada, conforme apresentado na tabela seguinte, permitindo acompanhar a evolução dos consumos e a eficiência na utilização deste recurso.

INDICADOR	UNIDADE	2024	2025	Δ 2025/2024
Consumo total de água	**m³**	**7 918**	**6 795**	**−14,2%**
Total de água reciclada e reutilizada	**m³**	**24**	**24**	**0,0%**

Regista-se uma redução de 14,2% no consumo total de água face a 2024, refletindo as medidas implementadas de controlo e eficiência.

À data do período de reporte, a **port**way não dispõe ainda de metas quantitativas específicas em execução para os recursos hídricos. Contudo, foram já definidas metas mensuráveis para a temática da água, no âmbito do Plano de Ação estabelecido para o período 2026-2028.

Estas metas decorrem diretamente do objetivo estratégico de melhorar a gestão da água nas operações e encontram-se alinhadas com a Política de Qualidade e Ambiente da **port**way, que estabelece como princípios a minimização dos impactos ambientais e a promoção de práticas responsáveis na utilização de recursos naturais. Articulam-se ainda com as ações desenvolvidas no âmbito do projeto *Going Green* e com as iniciativas implementadas em parceria com a ANA Aeroportos, que têm vindo a estruturar uma abordagem progressivamente mais eficiente ao uso da água nas operações aeroportuárias.

META	ÂMBITO	HORIZONTE
Reduzir o consumo de água na operação em 25% até 2028.	**Todas as operações da portway**	**2028**
Aumentar a taxa de reutilização de água nas operações de Faro e Funchal	**Faro e Funchal**	**2028**
Desenvolver esforços e trabalhar com parceiros aeroportuários para a implementação de medidas com vista à redução do impacto ambiental relativo à água	**Todas as operações da portway**	**2028**

A partir de 2026, o progresso face às metas será monitorizado anualmente com base nos registos de consumo de água fornecidos pelas entidades gestoras. No caso da reutilização, o acompanhamento será efetuado mensalmente, com base nos registos de volume de água reutilizada nas unidades de Faro e Funchal.

As metas não decorrem de uma obrigação legal, mas estão alinhadas com os princípios da Diretiva-Quadro da Água (2000/60/CE) e com os objetivos de eficiência hídrica da União Europeia, não assentando em evidência científica formal.

3.1.4
recursos e circularidade:
menos desperdício, mais valor

A iniciativa de reciclagem de fardamento em fim de vida é um exemplo concreto do compromisso da **port**way com a economia circular. Ao garantir que estes materiais são reintegrados em novos ciclos produtivos, em vez de encaminhados para aterro, a empresa reduz a sua pegada ambiental e alonga o ciclo de vida dos produtos que utiliza. Para a **port**way, os benefícios são claros: menor produção de resíduos, reforço dos compromissos de sustentabilidade e valorização da sua imagem institucional enquanto organização ambientalmente responsável. Uma medida simples, mas com impacto real na forma como a empresa consome e gere os seus recursos.



João Rodrigues
Diretor de Unidade de *Handling* de Faro

Enquanto empresa de serviços de assistência em escala, a abordagem da **port**way à utilização de recursos e à economia circular materializa-se sobretudo na gestão responsável dos resíduos gerados pelas suas operações. Neste contexto, destaca-se o fardamento profissional, identificado como o principal fluxo com potencial de circularidade.

É neste enquadramento que se apresentam, de seguida, as políticas, ações, metas e métricas associadas à utilização de recursos e à aplicação de princípios de economia circular na **port**way.

os princípios que regem **a economia circular**

E5-1

A **port**way enquadra a sua abordagem à utilização de recursos e à economia circular nas orientações do Grupo VINCI, que estabelecem princípios e diretrizes para a gestão de resíduos e a promoção de práticas de circularidade em todas as entidades do Grupo.

Neste contexto, a empresa alinha-se com o objetivo do Grupo VINCI de alcançar zero resíduos enviados para aterro até 2030, o qual orienta a sua atuação neste domínio.

À data do período de reporte, os princípios de economia circular ainda não se encontram formalmente integrados no desenho de produtos ou serviços, estando a sua incorporação prevista para 2026 no âmbito da futura redefinição do fardamento.

o que fazemos para **usar melhor os recursos**

E5-2

No âmbito da sua estratégia ambiental de transição para modelos mais circulares, a **port**way desenvolve um conjunto de ações operacionais centradas, sobretudo, na gestão do fardamento profissional, identificado como principal fluxo com potencial de circularidade.

Em 2025, estas ações traduziram-se no reforço de soluções de valorização de fardamento, incluindo o aumento da reciclagem e o desenvolvimento de iniciativas de *upcycling*. Neste contexto, destaca-se a produção de artigos a partir de fardamento em fim de vida, nomeadamente sacos para utilização operacional, bem como o desenvolvimento de soluções adicionais, como bolsas de cintura para os chefes de equipa.

A principal iniciativa neste domínio, em vigor desde 2022, foi implementada nas unidades de Lisboa e Porto, através de um modelo de recolha, triagem e encaminhamento de fardamento para valorização. Este modelo permite estruturar um modelo de gestão de resíduos têxteis, com rastreabilidade integral dos materiais, aumentar a taxa de reciclagem e promover a sua reintegração em novos usos, contribuindo para a redução de resíduos.

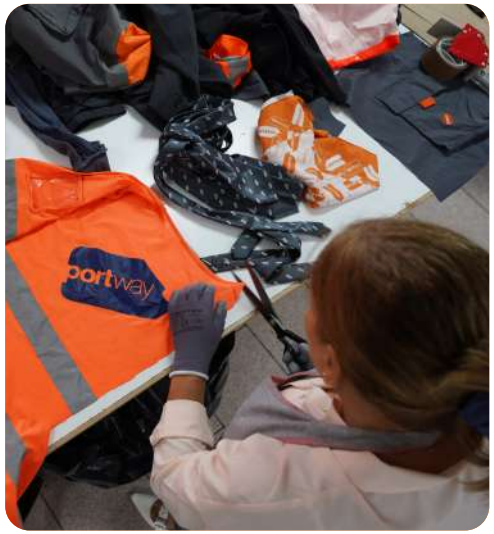
O âmbito atual destas ações não abrange, à data, as unidades de Faro e Funchal, estando a sua extensão dependente da viabilidade operacional e de uma análise custo-benefício associada aos custos de transporte e recolha.

Os resultados obtidos contribuem diretamente para o cumprimento do objetivo de redução de resíduos enviados para aterro, em alinhamento com as orientações do Grupo VINCI.

Projeto *ToBeGreen* × *portway*

Gestão circular de fardamentos profissionais

Durante o período de reporte, foram realizadas 39 recolhas, correspondendo a um total de 6.022 kg de vestuário e outros materiais têxteis. Todo o processo foi acompanhado através da plataforma digital da *ToBeGreen*, garantindo transparência, controlo operacional e fiabilidade dos dados desde a recolha até ao destino final dos materiais.



Após triagem seletiva, 3.583 kg de materiais foram considerados elegíveis para processos de valorização circular, incluindo reutilização, *upcycling* e reciclagem mecânica, evitando a sua deposição em aterro ou incineração. A valorização dos fardamentos possibilitou, nomeadamente, a produção de 200 Eco Bags durante 2025 e o arranque, no final do ano, da produção de 300 bolsas de cintura, desenvolvidas a partir de uniformes técnicos e de alta visibilidade, preservando elementos identitários da marca **port**way.

Os impactes ambientais associados a esta iniciativa foram quantificados com base em metodologias reconhecidas e evidenciam benefícios relevantes. A valorização dos materiais permitiu evitar entre 3,2 e 4,1 toneladas de CO_2, consoante os cenários de referência, bem como gerar uma poupança estimada de 78.830 m³ de água e 179 GJ de energia, quando comparada com a produção de matérias-primas têxteis virgens.

Para além dos benefícios ambientais, o projeto reforçou a implementação de processos estruturados de gestão de resíduos, rastreabilidade e controlo interno, demonstrando como a gestão responsável de fardamentos em fim de vida pode gerar valor ambiental, operacional e reputacional.

RECURSOS FINANCEIROS:

Em 2025 foram incorridos custos associados à valorização de fardamento e produção de materiais reutilizados, incluindo 2.250€ relativos à produção de sacos e 17.385€ relativos a operações de recolha e reciclagem.

Para 2026, encontra-se prevista a produção adicional de bolsas de cintura, com um custo estimado de 2.200€ euros.

Para além das iniciativas centradas na valorização de fardamento, a **port**way desenvolve um conjunto de ações complementares orientadas para a sensibilização, reutilização de recursos e reforço de práticas ambientais no contexto operacional.

Sensibilização para a redução do plástico

Celebração do Dia Mundial do Ambiente

No âmbito do Dia Mundial do Ambiente, celebrado sob o tema "*Combater a poluição por plástico*", a **port**way promoveu uma iniciativa interna de sensibilização dirigida aos colaboradores, incluindo a dinamização de um *quiz* ambiental, promovendo de forma interativa o conhecimento sobre as iniciativas da empresa na redução do consumo de plástico.

Entre as medidas implementadas, destaca-se a distribuição de garrafas reutilizáveis e fabricadas a partir de material reciclado - mais de 13.000 unidades desde 2019 - contribuindo para a redução do consumo de plástico de uso único nas unidades de *handling* e para a adoção de práticas mais sustentáveis no dia a dia.



Recolha de resíduos
World Clean-Up Day 2025

As equipas da **port**way de Lisboa e Porto, em colaboração com a ANA Aeroportos, participaram numa ação de recolha de resíduos com duração aproximada de 3 horas. Esta iniciativa reforçou o envolvimento dos colaboradores, o espírito de equipa e o compromisso da **port**way com a proteção ambiental e a sensibilização para a gestão responsável de resíduos. Nestas ações estiveram envolvidos 10 colaboradores da **port**way.

o que medimos na **circularidade e as metas que traçamos**

E5-3, E5-5

A eliminação do envio de resíduos para aterro assume um papel central, refletindo o princípio de maximização da valorização de materiais, em linha com a hierarquia de resíduos estabelecida pela Diretiva 2008/98/CE.

Neste contexto, a **port**way gere e divulga um conjunto diversificado de fluxos de resíduos, enquadrados na Lista Europeia de Resíduos (Decisão 2000/532/CE), decorrentes das suas atividades operacionais.

A tabela seguinte apresenta a desagregação dos resíduos gerados por tipo de operação de destino, com comparativo face a 2024.

INDICADOR	UNIDADES	2024	2025	Δ 2025/2024
Peso total de resíduos gerados	**ton**	**292,7**	**187,2**	**-36%**
Resíduos desviados da eliminação	%	**97,6%**	**98,2%**	**+0,6 p.p.**
Reutilização	%	1,2%	2,2%	-1,3 p.p.
Reciclagem	%	96,4%	96%	-0,4 p.p.
Outras operações de valorização	%	0%	0%	-
Resíduos enviados para eliminação	**%**	**5,9%**	**5,6%**	**-0,3 p.p.**
Incineração – Resíduos Não Perigosos	%	0,2%	0%	-0,2 p.p.
Incineração – Resíduos Perigosos	%	0%	0%	-
Aterro	%	0%	0%	-
Outras operações de eliminação – Resíduos Não Perigosos	%	1,9%	1,5%	-0,4 p.p.
Outras operações de eliminação – Resíduos Perigosos	%	4,8%	2%	-2,8 p.p.
Resíduos com destino final desconhecido	**%**	**0%**	**0%**	**-**
Resíduos radioativos gerados	**ton**	**0**	**0**	**-**

RNP = Resíduos Não Perigosos; RP = Resíduos Perigosos. Os dados de 2024 são apresentados para efeitos comparativos.

Em 2025, cerca de 98% dos resíduos gerados foram desviados da eliminação, dos quais 96% através de reciclagem e 2,2% através de reutilização. A taxa de envio para aterro manteve-se em 0%, em linha com o compromisso do Grupo VINCI de zero resíduos para aterro até 2030.

Os dados foram apurados com base nos registos de gestão de resíduos de 2025, abrangendo todas as operações da **port**way.

À data do período de reporte, a **port**way não dispõe ainda de metas quantitativas específicas em execução para a utilização de recursos e de economia circular. Contudo, foram já definidas metas mensuráveis para esta temática, no âmbito do plano de ação estabelecido para o período 2026-2028.

Estas metas decorrem diretamente do objetivo estratégico de promover uma gestão eficiente de resíduos e reforçar práticas de circularidade ao longo de toda a cadeia de valor.

META	ÂMBITO	HORIZONTE
Enviar zero resíduos para aterro	Todas as operações da portway	2028
Aumentar a taxa de reutilização e reciclagem do fardamento em Lisboa e no Porto	Lisboa e Porto	2028
Desenvolver esforços e trabalhar com parceiros aeroportuários para a implementação de medidas com vista à redução do impacto ambiental relativo a resíduos	Todas as operações da portway	2028

As metas de reciclagem e reutilização operacionalizam os princípios da economia circular, promovendo, respetivamente, a valorização de materiais têxteis e o prolongamento do ciclo de vida dos produtos, reduzindo a geração de resíduos com destino a aterro ou incineração, sendo monitorizadas anualmente. Estas metas concretizam, assim, a orientação estratégica da portway para a gestão eficiente de recursos.

Neste enquadramento, e apesar de não decorrerem de obrigações legais, as metas encontram-se alinhadas com o plano de ação para a Economia Circular da União Europeia e com o compromisso do Grupo VINCI de eliminação de resíduos enviados para aterro.

No que respeita à medição do progresso, à data do período de reporte não foram definidos valores de referência formais para as metas de reciclagem e reutilização de fardamento. No caso da meta de resíduos para aterro, o desempenho registado em 2024 - com zero toneladas enviadas para aterro - constitui uma referência indicativa para monitorização futura.

Por fim, importa referir que as metas foram definidas com base em orientações estratégicas da portway e do Grupo VINCI, não estando suportadas por evidência científica específica.



3.2
as nossas **pessoas e comunidades**

A **port**way é, acima de tudo, uma empresa de pessoas. A sua atividade assenta numa força de trabalho numerosa e qualificada, que opera num contexto aeroportuário fisicamente exigente, em regime de turnos, distribuída por múltiplas geografias e sujeita a elevada pressão operacional. Em 2025, essa força de trabalho atingiu 3018 full time equivalent, refletindo a expansão da atividade e a crescente complexidade operacional, associada ao aumento do tráfego *wide-body* e da procura na área da carga.

De acordo com a IATA, o setor da aviação não conseguiu, até 2025, restaurar os níveis de produtividade por colaborador registados em 2019, reflexo de um crescimento acelerado da força de trabalho que superou os ganhos de eficiência operacional, num contexto de desafios persistentes ao nível da formação e das operações.

O crescimento da organização traduz-se também numa maior exposição a riscos no domínio das pessoas, nomeadamente ao nível da rotatividade, das necessidades de formação, da pressão sobre as estruturas de liderança intermédia e da gestão das condições de trabalho. Neste contexto, a dimensão social assume um papel estratégico para a **port**way, para além das exigências de conformidade.

Os temas abordados neste capítulo resultam dos impactos materiais identificados no processo de dupla materialidade, que confirmou a relevância estratégica da dimensão social em dois eixos distintos, mas complementares: a força de trabalho própria, onde os impactos materiais identificados incidem sobre o bem-estar, a saúde e segurança, o desenvolvimento profissional e a diversidade e inclusão; e os consumidores e utilizadores finais, nomeadamente as companhias aéreas clientes e os passageiros que beneficiam dos serviços prestados, incluindo grupos com necessidades específicas como passageiros com mobilidade reduzida, menores não acompanhados e passageiros com condições médicas associadas.

Em ambos os casos, o denominador comum é o mesmo: a qualidade do serviço e a dignidade de quem o recebe dependem diretamente da qualidade das condições de quem o presta.

É neste enquadramento que, ao longo do presente capítulo, se apresentam as políticas, sistemas de gestão, ações e indicadores de desempenho associados a estes dois eixos, evidenciando a forma como a **port**way os traduz em prática.



impactos, **riscos e oportunidades**

ESRS 2 IRO-2

IMPACTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	POSITIVO OU NEGATIVO	REAL OU POTENCIAL	HORIZONTE TEMPORAL	CADEIA DE VALOR
Bem-estar, Saúde e Segurança	Ambiente fisicamente exigente e horários desafiantes, decorrente das atividades de *handling* com impacto na saúde e bem-estar dos colaboradores, sobretudo nas funções de placa e carga de armazém.	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Dificuldades de deslocação e acesso ao local de trabalho, incluindo limitações de transporte (ex.: noturno) em Lisboa e Porto, afetando a qualidade de vida e o bem-estar dos colaboradores	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Dificuldades de deslocação e acesso ao local de trabalho, incluindo limitações de transporte (ex.: noturno) em Faro e no Funchal, afetando a qualidade de vida e o bem-estar dos colaboradores	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Agravamento de desigualdades sociais e impacto no bem-estar dos colaboradores, dado o défice de benefícios estruturados, nomeadamente ao nível da saúde e descanso	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Mitigação das dificuldades de acesso ao local de trabalho, através de transporte dedicado, com impacto na qualidade de vida dos colaboradores	+	Potencial	Médio-prazo	*Own operations*
	Mitigação do desgaste físico e da fadiga através de áreas de descanso e automatização de tarefas, com impacto no bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores	+	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Ambiente de trabalho exigente, associado ao trabalho por turnos e rotatividade, pode levar ao desgaste psicológico e impactar negativamente a saúde mental dos colaboradores	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Exposição elevada a riscos de acidente de trabalho (colisões com equipamentos em movimento, quedas em pista, manuseamento incorreto de cargas ou fadiga associada a turnos prolongados), decorrente das atividades de *handling* com impacto na saúde e segurança dos colaboradores	-	Real	Curto-prazo	*Own operations* *Downstream*
Atração, Retenção e Desenvolvimento dos Colaboradores	Promoções sem capacitação, decorrente do nível de atividades e pressão do setor, fragilizam lideranças intermédias, com impacto negativo nos colaboradores	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Frustração e estagnação profissional dos colaboradores, decorrente da falta de oportunidades de progressão e de formação nas chefias intermédias	-	Real	Médio-prazo	*Own operations*
	Impacto na valorização profissional e na motivação dos colaboradores, decorrente da falta de progressão das condições salariais à medida que o colaborador progride na empresa	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	POSITIVO OU NEGATIVO	REAL OU POTENCIAL	HORIZONTE TEMPORAL	CADEIA DE VALOR
	Melhoria de competências técnicas, decorrente de formação especializada com impacto no desenvolvimento nos colaboradores	+	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Desenvolvimento profissional, decorrente de oportunidades de mobilidade interna, com impacto no desenvolvimento dos colaboradores.	+	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Reforço da adaptabilidade e da capacidade operacional, decorrente do desenvolvimento da polivalência, com impacto no desenvolvimento dos colaboradores	+	Real	Médio-prazo	*Own operations*
	Elevada rotatividade e recurso a contratos sazonais, associados à natureza operacional e às flutuações de atividade, dificultando a constituição de equipas estáveis e experientes e comprometendo o desenvolvimento de competências e a continuidade do conhecimento	-	Potencial	Médio-prazo	*Own operations*
	Dependência de trabalho sazonal e temporário limitando a estabilidade profissional, decorrente da natureza da atividade com impacto na integração e no desenvolvimento dos colaboradores	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
Diversidade, equidade e inclusão	Dificuldades de integração com impacto nas equipas, causadas pelas barreiras linguísticas ou culturais das equipas diversas, decorrentes das necessidades de contratação constante	-	Real	Médio-prazo	*Own operations*
	Equidade de oportunidades, integração de grupos sub-representados e coesão nas equipas, promovidas por práticas de inclusão, com impacto nos colaboradores	+	Real	Curto-prazo	*Own operations*
Qualidade do Serviço e Eficiência Operacional B2B	Redução de atrasos e aumento da pontualidade das operações, resultando em menor tempo de espera, menor stress e maior satisfação dos passageiros	+	Real	Médio-prazo	*Own operations Downstream*
	Ocorrência de extravio de bagagem, resultando em frustração e inconveniência para os passageiros e em deterioração da qualidade do serviço prestado pelas companhias aéreas	-	Real	Curto-prazo	*Own operations Downstream*
	Maior confiança dos clientes e parceiros e acesso a informação sobre o desempenho da portway, decorrentes da integração de aspetos ambientais e sociais na estratégia da empresa, com impacto nos clientes e parceiros	+	Real	Médio-prazo	*Own operations Downstream*
	Entrega de um serviço mais personalizado e ágil, decorrente da proximidade e da capacidade de ação e follow-up, com impacto nos clientes	+	Real	Curto-prazo	*Own operations Downstream*

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	POSITIVO OU NEGATIVO	REAL OU POTENCIAL	HORIZONTE TEMPORAL	CADEIA DE VALOR
Satisfação e Experiência do Passageiro B2C	Reforço e melhoria contínua dos mecanismos de controlo de segurança aeroportuária, resultando na prevenção de incidentes e no aumento da proteção e sensação de segurança de passageiros, colaboradores e restantes utilizadores das infraestruturas	+	Real	Curto-prazo	*Own operations Downstream*
	Gestão da qualidade do atendimento, decorrente da atuação em situações de irregularidade e disrupção, com impacto nos passageiros	+	Real	Curto-prazo	*Own operations Downstream*
	Capacidade e competência no acompanhamento de passageiros, decorrentes da prestação de serviços como MyWay, ASS e assistência em escala, com impacto nos passageiros	+	Real	Curto-prazo	*Own operations Downstream*

RISCOS E OPORTUNIDADES MATERIAIS IDENTIFICADOS

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	RISCO OU OPORTUNIDADE	HORIZONTE TEMPORAL
Bem-estar, Saúde e Segurança	Ambiente fisicamente exigente e horários desafiantes, decorrente das atividades de *handling* com impacto na saúde e bem-estar dos colaboradores, sobretudo nas funções de placa e carga de armazém.	Risco	Curto-prazo
	Dificuldades de deslocação e acesso ao local de trabalho, incluindo limitações de transporte (ex.: noturno) em Lisboa e Porto, afetando a qualidade de vida e o bem-estar dos colaboradores	Risco	Médio-prazo
	Dificuldades de deslocação e acesso ao local de trabalho, incluindo limitações de transporte (ex.: noturno) em Faro e no Funchal, afetando a qualidade de vida e o bem-estar dos colaboradores	Risco	Médio-prazo
	Agravamento de desigualdades sociais e impacto no bem-estar dos colaboradores, dado o défice de benefícios estruturados, nomeadamente ao nível da saúde e descanso	Risco	Curto-prazo
	Mitigação das dificuldades de acesso ao local de trabalho, através de transporte dedicado, com impacto na qualidade de vida dos colaboradores	Oportunidade	Médio-prazo
	Mitigação do desgaste físico e da fadiga através de áreas de descanso e automatização de tarefas, com impacto no bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores	Oportunidade	Médio-prazo
	Ambiente de trabalho exigente, associado ao trabalho por turnos e rotatividade, pode levar ao desgaste psicológico e impactar negativamente a saúde mental dos colaboradores	Risco	Longo-prazo

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	RISCO OU OPORTUNIDADE	HORIZONTE TEMPORAL
Atração, Retenção e Desenvolvimento dos Colaboradores	Custos acrescidos e perda de eficiência decorrentes da elevada rotatividade, associados à saída de talento e à necessidade recorrente de recrutamento e formação	Risco	Médio-prazo
	Falhas operacionais, decorrentes de lideranças pouco preparadas, com impacto na operação da empresa	Risco	Médio-prazo
	Redução de custos e reforço da estabilidade das equipas através do investimento em formação e desenvolvimento interno	Oportunidade	Médio-prazo
	Turnover elevado associado à falta de perspetivas de desenvolvimento profissional, comprometendo a continuidade operacional e aumentando os custos de recrutamento, integração e formação	Risco	Curto-prazo
	Instabilidade no serviço, decorrente da gestão de picos de atividade associados à sazonalidade acentuada com equipas inexperientes ou temporárias, com impacto na operação da empresa, em Faro	Risco	Curto-prazo
Diversidade, equidade e inclusão	Perda de competitividade em concursos e parcerias com entidades que valorizam critérios de diversidade, devido à ausência de políticas inclusivas	Risco	Longo-prazo
	Risco reputacional e jurídico relacionado com queixas ou conflitos internos relativos ao ambiente de trabalho, com potencial impacto financeiro	Risco	Médio-prazo
	Reforço da reputação da empresa, decorrente do posicionamento como empresa inclusiva, com impacto na sua atratividade e competitividade	Oportunidade	Médio-prazo
	Investimento em iniciativas DEI por forma a incluir e valorizar colaboradores de diferentes nacionalidades e realidades socioeconómicas	Oportunidade	Médio-prazo
Qualidade do Serviço e Eficiência Operacional B2B	Prestação de um serviço de qualidade com eficiência operacional, proximidade e agilidade, aumentando a satisfação e fidelização de clientes e passageiros e contribuindo para estabilidade de receitas e vantagem competitiva	Oportunidade	Curto-prazo
	Fortalecimento de parcerias comerciais de longo prazo, com posicionamento semelhante nos princípios e compromissos com a sustentabilidade, bem como com a obtenção de certificações relevantes e capacidade de reporte sobre o desempenho	Oportunidade	Médio-prazo
	Falhas operacionais na prestação do serviço podem gerar insatisfação dos clientes, devido a limitações das infra-estruturas com potenciais impactos económicos	Risco	Curto-prazo
	Necessidade de adaptação da empresa, decorrente das exigências do mercado regulatórias e da necessidade de responder aos clientes, com potencial impacto operacional e económico	Risco	Curto-prazo
Satisfação e Experiência do Passageiro B2C	Dependência de outros atores na resolução de temas operacionais e de desenvolvimento de infraestruturas (e consequente impacto na experiência do passageiro) com impacto na operação	Risco	Curto-prazo
	Aumento da eficiência operacional reforçando o posicionamento da portway como referência no setor de handling através da melhoria contínua dos processos para inovar na prestação de serviços	Oportunidade	Curto-prazo

3.2.1 quem trabalha **connosco**

Na **port**way, a gestão de pessoas ocupa um papel central na estratégia da empresa refletindo uma clara aposta no desenvolvimento sustentável do capital humano, orientada não só para a eficiência operacional, mas também para a satisfação, o envolvimento e a valorização dos colaboradores.

Entre as prioridades essenciais destacam-se a atratividade enquanto entidade empregadora de referência no setor da aviação, capaz de captar talento qualificado, e a retenção desse mesmo talento através de políticas de reconhecimento, desenvolvimento profissional e progressão de carreira. A promoção de uma cultura de proximidade, assente em comunicação transparente e relação de confiança entre líderes e equipas é igualmente central e reforçada por um investimento crescente no desenvolvimento de lideranças mais inclusivas e colaborativas.

A empresa tem ainda apostado na melhoria das condições de trabalho e no reforço do pacote de benefícios sociais, respondendo às necessidades dos colaboradores e tornando a proposta de valor mais competitiva.

Esta abordagem integrada e centrada no colaborador equilibra desempenho organizacional com desenvolvimento das nossas pessoas, constituindo um fator diferenciador para o crescimento sustentável da **port**way.



Rita Reis
Chief Human Resources Officer

A **port**way desenvolve a sua atividade num contexto operacional intensivo em mão de obra, no qual a qualidade do serviço prestado depende diretamente da qualificação, motivação e bem-estar da sua força de trabalho. Neste enquadramento, a gestão de pessoas assume um papel central, quer na mitigação de riscos operacionais e reputacionais, quer na valorização do capital humano enquanto principal ativo da organização.

A abordagem da **port**way assenta na promoção de um ambiente de trabalho seguro, ético e dinâmico, suportado por práticas de desenvolvimento contínuo, formação e valorização interna. A retenção e o desenvolvimento constituem prioridades, materializadas através de iniciativas estruturadas de desenvolvimento de liderança e de uma política de recrutamento orientada para a qualidade do serviço prestado.

É neste contexto que o presente capítulo apresenta as políticas adotadas, as ações do ano de reporte, as metas planeadas e as métricas disponíveis, refletindo o compromisso da **port**way com uma gestão transparente das suas pessoas.

os instrumentos que protegem **quem trabalha na portway**

S1-1, S1-2

A gestão da força de trabalho própria na **port**way assenta num conjunto estruturado de políticas internas e instrumentos normativos que orientam a forma como a empresa gere os impactos, riscos e oportunidades associados às pessoas. Destacam-se, neste âmbito, a **Carta de Ética**, o **Código Anticorrupção**, o **Plano de Prevenção da Corrupção**, os **Acordos de Empresa** e **diversos procedimentos operacionais e institucionais**, que, em conjunto, enquadram temas centrais como Saúde e Segurança no Trabalho (SST), condições de trabalho, ética e compliance. Este enquadramento aplica-se de forma transversal a toda a força de trabalho, suportando a implementação consistente das práticas de gestão de pessoas em toda a organização.

A comunicação destas políticas é assegurada através de diferentes canais, combinando comunicações formais, plataformas digitais, *newsletters* internas e ações de formação, de modo a garantir a sua compreensão e aplicação no dia a dia. Paralelamente, a **port**way mantém um compromisso de atualização regular destes instrumentos, assegurando o seu alinhamento não só com os requisitos legais aplicáveis, mas também com as orientações do Grupo VINCI.

Neste âmbito, a **port**way, segue as diretrizes do Grupo VINCI, adotando e implementando as diretrizes definidas a nível do Grupo, nomeadamente o **Guia VINCI dos Direitos Humanos**, o **Código de Ética e Conduta**, o **Código Anticorrupção** e o **Procedimento sobre Prevenção de Conflitos de Interesse**. Estes instrumentos incorporam princípios reconhecidos internacionalmente, incluindo os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, a Declaração da OIT sobre Direitos Fundamentais no Trabalho e as Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais.

Este enquadramento reforça a abordagem da p**ort**way a temas críticos, como a prevenção do trabalho forçado, do trabalho infantil e do tráfico de seres humanos, ainda que estes riscos não se revelem particularmente elevados no contexto geográfico em que opera. A sua aplicação estende-se não apenas à força de trabalho própria, mas também, de forma mais abrangente, à cadeia de valor.

No que respeita ao envolvimento dos colaboradores, a **port**way promove um diálogo contínuo com sindicatos, Comissão de Trabalhadores e outros parceiros sociais, complementado por uma cultura de proximidade com a sua força de trabalho. Este envolvimento é suportado por diversos canais de comunicação internos, incluindo um canal direto dedicado a temas de ética e conduta, acessível por correio eletrónico, e o Canal de Denúncias, enquanto mecanismo formal de reporte. Estes instrumentos permitem a identificação e análise estruturada de situações, bem como a definição de medidas corretivas, preventivas ou de mitigação, sempre que aplicável.

O Canal de Denúncias possibilita o reporte, identificado ou anónimo, de situações no âmbito da sua atuação, assegurando o respetivo tratamento de acordo com os procedimentos definidos, incluindo investigação, apuramento de factos, enquadramento e eventual definição de consequências. Adicionalmente, a **port**way disponibiliza a caixa de correio eletrónico Etica_Conduta@ana.pt, acessível a todos os colaboradores, para a comunicação direta de preocupações.

No domínio da Saúde e Segurança no Trabalho, a **port**way dispõe de uma **Política de *Safety*** que estabelece os princípios e compromissos da empresa em matéria de prevenção e segurança operacional, revista e mantida regularmente.

A **port**way não dispõe de um Sistema de Gestão de SST próprio, operando em alinhamento com o Sistema de Gestão de Segurança da VINCI, o que assegura a adoção de práticas consolidadas e alinhadas com os referenciais globais do Grupo. A gestão da SST assenta num processo estruturado de identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes, suportado por documentação específica e por um modelo de acompanhamento pós-sinistro que combina o apoio ao colaborador com a análise técnica das causas e a definição de medidas preventivas.

Adicionalmente, a **port**way opera no âmbito do seu Sistema de Gestão da Segurança Operacional (SMS), em conformidade com o Regulamento (UE) 2015/1018, que estabelece a obrigatoriedade de reporte de ocorrências nas atividades de assistência em escala.

O QUADRO DESCRITO ACIMA INCLUI AS SEGUINTES POLÍTICAS:

portway
- Carta de Ética
- Código de Anticorrupção
- Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR)
- Acordos de Empresa
- Política de *Safety*
- Sistema de Gestão de Segurança Operacional (SMS)

VINCI
- Guia VINCI dos Direitos Humanos
- Código de Ética e Conduta
- Código de Anticorrupção VINCI
- Procedimento sobre Prevenção de Conflitos de Interesse
- Sistema de Gestão de Segurança VINCI

o que fazemos para **reter, desenvolver e cuidar das nossas equipas**

S1-3

A **port**way implementou, durante o período de reporte, um conjunto de ações destinadas a promover a saúde, a segurança e a qualidade de vida da sua força de trabalho, assegurando igualmente a conformidade com os requisitos legais associados ao trabalho por turnos e à exigência física das funções operacionais. Estas ações organizam-se em torno de quatro eixos principais: bem-estar e qualidade de vida, formação e desenvolvimento de competências, atração de talento e diversidade e inclusão, e Saúde e Segurança no Trabalho.

BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA

Ao longo de 2025, a **port**way desenvolveu um conjunto de iniciativas orientadas para o bem-estar, a coesão interna e a qualidade de vida no trabalho, com foco nas especificidades de uma força de trabalho em regime de turnos, distribuída por múltiplas geografias. Durante o período de reporte, as ações abrangeram domínios como os benefícios, a mobilidade e a proximidade organizacional, incluindo:

Acordos e protocolos para os colaboradores

Programa de benefícios para os colaboradores

O programa interno de acordos e protocolos da **port**way abrange mais de 80 acordos e protocolos com empresas de diferentes setores, incluindo lazer, hotelaria, atividade física e alimentação. Em 2025, passou a incluir a disponibilização regular de dois campos de padel reservados semanalmente para utilização exclusiva dos colaboradores, promovendo a prática desportiva e o convívio entre equipas.

Adicionalmente, encontra-se prevista para 2026 a implementação de um programa de ginástica laboral, com extensão a todas as escalas da operação.

Filhos no aeroporto
Evento familiar nas várias escalas de operação

Em dezembro de 2025, pelo segundo ano consecutivo, cerca de 80 filhos de colaboradores, com idades compreendidas entre os 6 e os 16 anos, visitaram as operações da **port**way nas unidades de Faro, Lisboa, Madeira e Porto. A iniciativa aproximou a vida profissional e familiar, reforçando o compromisso da empresa com uma cultura organizacional mais próxima e inclusiva.

Transporte noturno para trabalhadores do aeroporto
Moonset LIS

O *Moonset* LIS é um projeto piloto europeu cofinanciado pelo programa LIFE, desenvolvido em parceria com a ANA e os Transportes Metropolitanos de Lisboa. Testa um serviço de *shuttle* a pedido, entre as 23h00 e as 07h00, que liga zonas residenciais do perímetro do Aeroporto de Lisboa ao aeroporto durante os períodos de ausência de transporte público convencional. O serviço é reservado através de uma aplicação dedicada, com a possibilidade de agendamento até 72 horas de antecedência, e tem como objetivos reduzir a dependência do automóvel, diminuir emissões de carbono e facilitar o acesso ao trabalho em horários irregulares.

FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA EQUIPA PORTWAY

Ao longo de 2025, a **port**way desenvolveu um conjunto estruturado de iniciativas de formação e desenvolvimento, orientadas para o reforço das competências técnicas e operacionais, a capacitação das lideranças e a modernização dos processos de gestão da formação. Durante o período de reporte, as ações incidiram em domínios críticos para a operação, incluindo:

Novo sistema de gestão da formação
Automatização do Registo de Formação

Implementação de um novo sistema de gestão da formação, com o objetivo de gerir de forma fiável e automatizada as validades e renovações das formações obrigatórias definidas pela ANAC, substituindo um modelo manual que já não se adequava à dimensão e complexidade da organização. O sistema permitirá integrar os perfis funcionais com a matriz formativa aplicável, reduzindo riscos de falhas na afetação de formação e assegurando maior consistência e conformidade regulatória.

Formação técnica e operacional
Operadores de Assistência em Escala, PMEs e SBV

Promoção de ações de formação nas unidades da Madeira e de Lisboa, incidindo na utilização segura de escadas pelos Operadores de Assistência em Escala e na capacitação dos colaboradores que prestam assistência a passageiros com mobilidade reduzida. A escala da Madeira realizou igualmente formação em Suporte Básico de Vida, com foco na avaliação da situação, gestão da resposta inicial e aplicação de manobras essenciais até à chegada.

Reforço da formação especializada em carga
Respostas Formativas

Constituição de uma *task force* dedicada à atualização de conteúdos pedagógicos e ao desenvolvimento de novas respostas formativas na área da Carga. Esta iniciativa permitiu responder a uma solicitação interna para o desenvolvimento de um curso específico em Documentação, atualmente em fase de consolidação, visando reforçar competências técnicas críticas e preparar os colaboradores para a utilização eficaz dos sistemas operacionais de suporte.

Academia de lideranças
Programa *Create Value*

Lançamento da Academia de Lideranças, com o objetivo de desenvolver competências técnicas e comportamentais no contexto aeroportuário. A primeira fase do programa *Create Value*, foi dirigida ao *top management*, envolvendo cerca de 16 participantes num percurso presencial intensivo de 42 horas, desenvolvido em parceria com a NOVA SBE, abordando temas como informação financeira, controlo de gestão, comunicação de dados, gestão de projetos e gestão baseada em valor. Está prevista a continuidade através de novos clusters dirigidos às lideranças operacionais, incluindo Coordenadores, Supervisores e *Duty Managers*.

Cibersegurança e RGPD
Formação e Sensibilização

A formação obrigatória em cibersegurança contou com 2.682 participantes e a formação em proteção de dados RGPD com 2.625 participantes, sendo complementada por sessões específicas dirigidas a funções com maior exposição ao risco e à gestão de topo.

Adicionalmente, foram realizadas campanhas regulares de *phishing*, com o envio de mais de 3.000 simulações, que contribuíram para reforçar a preparação prática dos colaboradores, traduzindo-se na redução de interações com mensagens fraudulentas e no aumento do reporte de tentativas suspeitas.

ATRAÇÃO DE TALENTO E PARCERIAS ACADÉMICAS

Ao longo de 2025, a **port**way reforçou a sua presença junto do meio académico, orientada para a atração de jovens talentos com interesse no setor aeroportuário. Durante o período de reporte, as ações estruturaram-se em torno do alargamento de parcerias com entidades de ensino, do acolhimento de estagiários e da participação em eventos de recrutamento dirigidos a perfis técnicos, operacionais e de engenharia aeroespacial, incluindo:

Novas parcerias académicas

Programa *Wings*

A **port**way deu continuidade ao programa de estágios Wings – Lift Up Your Future, dirigido à atração de jovens talentos com interesse no setor aeroportuário. O programa disponibiliza estágios profissionais remunerados em diferentes áreas da empresa, proporcionando aos participantes um primeiro contacto direto com o contexto operacional da aviação e reforçando o *pipeline* de recrutamento técnico e especializado da **port**way.

Presença em eventos

Semana Aeroespacial 2025

Em fevereiro, a **port**way marcou presença na Semana Aeroespacial no Instituto Superior Técnico (IST), em Lisboa, num evento de acesso livre que envolve um universo estimado de 8 a 10 mil alunos. A participação contribuiu para divulgar o setor aeroportuário e promover oportunidades de desenvolvimento profissional junto de estudantes interessados em aviação e engenharia aeroespacial.

Semana Empresarial ATEC

Em março, a **port**way participou na Semana Empresarial da ATEC, em Palmela, dando a conhecer a sua atividade e as oportunidades de desenvolvimento profissional no setor da aviação a perfis com interesse em contextos técnicos e operacionais.

Let's Network, Encontro de Universitários Madeirenses

Em agosto, a **port**way participou no *Let's Network*, integrado no Encontro de Universitários Madeirenses (EUMA), permitindo o contacto direto com jovens universitários e a apresentação de percursos de crescimento profissional no setor aeroportuário.

DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

A **port**way reforçou o seu posicionamento em matéria de diversidade e inclusão, com foco na acessibilidade e na mobilidade inclusiva. A participação no III Fórum Mobilidade & Transportes proporcionou um espaço de partilha da experiência da empresa na assistência a passageiros com mobilidade reduzida, contribuindo para o debate setorial sobre soluções de mobilidade mais responsáveis e acessíveis.

Inclusão da mobilidade

III Fórum Mobilidade & Transportes

A **port**way marcou presença no III Fórum Mobilidade & Transportes, com a intervenção da CEO no painel dedicado à inclusão na mobilidade. Neste contexto, foi partilhada a experiência da empresa na assistência a passageiros com mobilidade reduzida, contribuindo para aprofundar a compreensão das necessidades específicas destes passageiros e para o debate sobre soluções de mobilidade mais eficientes, inclusivas e sustentáveis.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO (SST)

Ao longo de 2025, a **port**way desenvolveu um conjunto estruturado de ações no domínio da Saúde e Segurança no Trabalho, orientadas para o reforço da cultura de segurança, a capacitação dos colaboradores e a melhoria das condições físicas de trabalho. As iniciativas são enquadradas por um modelo de cultura de segurança assente em nove vetores estratégicos, que abrangem a formação, a perceção de risco, a vigilância ativa, o reporte de ocorrências e a preparação para emergências, assegurando coerência entre as ações e reforçando a responsabilidade individual na prevenção de riscos.



Durante o período de reporte, foram ainda introduzidas melhorias nas condições operacionais e reforçada a capacidade de resposta a emergências através de exercícios de simulação. A portway lançou igualmente um questionário anónimo para avaliar o nível de compreensão e envolvimento dos colaboradores em matéria de segurança, cujos resultados orientam a identificação de oportunidades de melhoria. Para 2026, está prevista a unificação das áreas de Segurança, Qualidade e SST, promovendo uma abordagem mais integrada à gestão do risco. Durante o período de reporte, as ações incluíram:

Acompanhamento pós-sinistro
Regresso ao Trabalho com Segurança

Após a ocorrência de um acidente de trabalho, a portway assegura um processo estruturado de acompanhamento que inclui contacto imediato com o colaborador e avaliação precoce da adaptabilidade funcional, investigação técnica com elaboração de relatório de análise e proposta de medidas preventivas, entrevista de regresso ao trabalho com o Diretor da área e o Técnico de SST, e consulta de Medicina do Trabalho com emissão da Ficha de Aptidão pós-acidente.

Formação em SST
Literacia de Risco em Números

Investimento na capacitação dos trabalhadores em matérias de Saúde e Segurança no Trabalho, com foco na literacia de risco. As temáticas abordadas incluíram Movimentação Manual de Cargas, Substâncias Psicoativas, Ruído e Reporte de Incidentes, envolvendo 1.462 participantes num total de 11.426 horas de formação.

Safety week VINCI 2025
A Segurança Começa em Casa

Participação ativa na *Safety Week* da VINCI, com desenvolvimento e divulgação de materiais de comunicação, ações de proximidade junto das equipas e envolvimento dos gestores de topo através do filme de lançamento da SW2025. A campanha ***"A sua segurança começa em casa"*** reforçou a visão de que a cultura de segurança é um compromisso permanente, extensível ao contexto pessoal e familiar.

Espaços e equipamentos
Infraestruturas Mais Seguras e Sustentáveis

Instalação de linhas de vida na área de Manutenção em todas as escalas, reforçando a segurança em trabalhos em altura. Em Lisboa e no Porto entrou em operação uma nova escada ecológica, movida a eletricidade, contribuindo para a modernização do parque de equipamentos e para a adoção de soluções mais eficientes e ambientalmente responsáveis.

Exercício de emergência
Aeroporto da Madeira

Participação num exercício de simulação de emergência de larga escala no Aeroporto da Madeira, envolvendo bombeiros, forças de segurança, serviços de saúde e proteção civil. O cenário simulou um acidente aéreo com múltiplas vítimas, permitindo avaliar tempos de resposta, coordenação interinstitucional e a preparação das equipas para situações críticas.

INDICADOR	2024	2025	Δ 2025/2024
Trabalhadores Permanentes			
Mulheres	446	457	+2,5%
Homens	1.160	1.229	+6,0%
Total trabalhadores permanentes	1.606	1.686	+5,0%
Trabalhadores temporários			
Mulheres	312	338	+8,3%
Homens	755	733	-2,9%
Total trabalhadores temporários	1.067	1.071	+0,4%

os números de quem trabalha connosco **e o que queremos alcançar**

S1-4, S1-5, S1-6, S1-7, S1-8, S1-9, S1-10, S1-11, S1-12, S1-13, S1-14, S1-15, S1-16

Em 2025, a **port**way contava com 3018 Full time equivalent, representando um aumento de 152 face a 2024. O crescimento concentrou-se no segmento de trabalhadores permanentes, mantendo-se o número de trabalhadores temporários relativamente estável. Verificou-se ainda um reforço da representação feminina em ambos os segmentos.

No que diz respeito à taxa de rotatividade, registou-se um aumento de 5% em 2024 para 8,8% em 2025, refletindo o contexto de crescimento da operação e a maior dinâmica de gestão de recursos humanos associada.

Na **port**way, a inclusão de pessoas com deficiência é um compromisso central da nossa estratégia de diversidade, equidade e inclusão. Entre 2024 e 2025, registámos um aumento de 14% no número de trabalhadores com deficiência integrados na organização, um resultado que reflete o esforço contínuo em promover processos de recrutamento mais acessíveis, adaptar postos de trabalho às necessidades específicas de cada colaborador e fomentar uma cultura organizacional que valoriza a diversidade como fator de enriquecimento coletivo. Este progresso reforça o nosso compromisso com a igualdade de oportunidades e com a construção de um ambiente de trabalho verdadeiramente inclusivo, onde todas as pessoas têm condições para desenvolver o seu potencial e contribuir para os objetivos da empresa.

Neste contexto de evolução organizacional, a liderança assume um papel central, refletindo-se num crescimento positivo, em que o número de mulheres na gestão de topo aumentou de 10 para 18, num universo que cresceu de 29 para 43 pessoas, traduzindo um esforço consistente de diversificação nas posições de topo.

Em paralelo, a **port**way cumpre o referencial de salário adequado aplicável em Portugal. Em 2025, a diferença salarial entre géneros situou-se em -7% para as mulheres, e o rácio entre a remuneração do indivíduo mais bem pago e a mediana do total dos trabalhadores foi de 20,39.

No domínio da proteção social, todos os trabalhadores beneficiam de cobertura nas dimensões de baixa de doença, desemprego, acidentes de trabalho, incapacidade adquirida e licença de maternidade, assegurada através de mecanismos públicos ou de benefícios complementares da empresa. Adicionalmente, 100% dos trabalhadores têm direito a licenças relacionadas com a família, tendo 8,3% usufruído efetivamente desse direito no período de reporte.

Este enquadramento é reforçado pelo facto de a totalidade dos trabalhadores se encontrar abrangida por acordos de contratação coletiva em Portugal, no âmbito do Espaço Económico Europeu (EEE), não existindo acordos CEE, SE ou SCE aplicáveis, nem operações fora do EEE.

No domínio da capacitação, a **port**way continuou a reforçar o investimento em formação e desenvolvimento. A média de horas de formação por trabalhador aumentou de 30 para 42, enquanto a percentagem de trabalhadores com avaliação de desempenho evoluiu de 74% para 97%, refletindo o investimento nos processos de desenvolvimento e capacitação. As avaliações referem-se ao ano anterior, abrangem apenas os trabalhadores que permanecem na empresa no período seguinte e excluem situações de ausência superior a seis meses.

No âmbito da segurança da aviação civil - um pilar crítico da atividade - o centro de formação da **port**way assegurou a qualificação e atualização contínua dos colaboradores, envolvendo 4.291 formandos e totalizando 34.717 horas de formação, assegurando a atualização permanente dos quadros em conformidade com os requisitos legais nacionais e comunitários.

Por fim, em matéria de saúde e segurança, não se registaram fatalidades no período em análise. O número de acidentes registáveis reduziu de 105 para 94 (-10%), enquanto os casos de doença relacionada com o trabalho aumentaram de 9 para 12. O número de dias perdidos manteve-se relativamente estável, passando de 3.490 para 3.589.

INDICADOR	2024	2025	Δ 2025/2024
Acidentes de trabalho	105	94	-10%
Doenças relacionadas com o trabalho	9	12	+33%
Dias perdidos	3.490	3.589	+3%
Fatalidades por acidente de trabalho	0	0	0%
Fatalidades por doenças relacionadas com o trabalho	0	0	0%
Participantes em formação SST	-	1.462	-
Horas totais de formação SST	-	11.426	-

No que respeita à igualdade de tratamento e aos Direitos Humanos, foram identificados 18 incidentes de discriminação em 2025, menos dois do que em 2024, evidenciando uma melhoria face ao período anterior. Não foram registados incidentes de Direitos Humanos fora do âmbito da discriminação, nem coimas, sanções ou indemnizações reconhecidas nas demonstrações financeiras.

A **port**way definiu como meta operacional para 2025 a manutenção de uma taxa de absentismo inferior a 10%, estabelecida com base na análise do histórico e na definição de um objetivo considerado exequível no contexto da atividade. Esta meta não resulta de uma obrigação legal específica e não assenta, nesta fase, numa metodologia científica formal.

A empresa não dispõe, à data do período de reporte, de um modelo estruturado que permita avaliar de forma sistemática a eficácia das políticas e ações implementadas, nem de uma ligação formal entre as metas definidas e os instrumentos de gestão em vigor, encontrando-se este aspeto identificado como área de evolução.

Neste contexto, e com base nos temas materiais identificados, a portway definiu para o período 2026–2028 um conjunto de metas orientadas para a gestão da Força de Trabalho Própria:

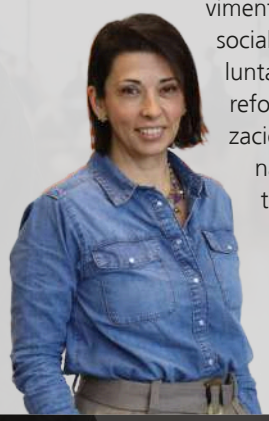
META	ÂMBITO	HORIZONTE
Definir e disseminar o perfil do líder portway	Todas as operações da portway	2028
Reforçar a formação das equipas de forma transversal na empresa	Todas as operações da portway	2028
Rever o plano de carreira dos colaboradores	Todas as operações da portway	2028
Implementar uma estratégia de *employer branding* que reforce a presença e aumente a visibilidade da portway enquanto empregador de referência	Todas as operações da portway	2028
Dar continuidade ao projeto de proximidade da portway "Entre Nós"	Todas as operações da portway	2028
Implementar o módulo de avaliação do SAP	Todas as operações da portway	2028
Desenvolver projetos de melhoria da atratividade do local de trabalho, nomeadamente ao nível dos espaços disponíveis para os colaboradores	Todas as operações da portway	2028
Estruturar, diversificar e comunicar de forma integrada os benefícios disponibilizados aos colaboradores	Todas as operações da portway	2028
Promover de forma contínua, junto dos colaboradores, estilos de vida saudáveis	Todas as operações da portway	2028
Desenvolver uma cultura de segurança no trabalho, envolvendo os colaboradores nos temas de SST	Todas as operações da portway	2028
Reforçar a prevenção e antecipação de acidentes de trabalho, garantindo uma abordagem sistemática à segurança e saúde no trabalho (SST)	Todas as operações da portway	2028
Garantir um ambiente de trabalho saudável que proteja a integridade mental das equipas	Todas as operações da portway	2028

As metas definidas no âmbito do plano de ação serão monitorizadas numa base anual ou sempre que necessário, decorrente de qualquer alteração processual.

3.2.2 compromissos **com a comunidade**

Na minha perspetiva, a **port**way tem tido um impacto muito positivo através das suas iniciativas de solidariedade social, principalmente pela forma como consegue envolver as pessoas e criar proximidade com as comunidades. Mais do que ações pontuais, sente-se um verdadeiro compromisso em ajudar e fazer a diferença na vida de quem mais precisa.

A **port**way assume um compromisso claro com a criação de valor social, adotando uma abordagem próxima e humanizada nas suas práticas. Para além da sua atividade operacional, a empresa evidencia uma preocupação consistente com o bem-estar das comunidades e dos seus colaboradores.



Neste âmbito, promove ativamente o envolvimento interno em iniciativas de cariz social, incentivando a participação voluntária e o apoio a causas relevantes, reforçando assim uma cultura organizacional assente na responsabilidade, na solidariedade e no impacto positivo na sociedade.

Sofia Franco
Human Resources Training Manager

A **port**way desenvolve a sua atividade num contexto operacional em que a interação com a comunidade e o impacto social não constituem dimensões diretamente inerentes ou imediatamente visíveis. Ainda assim, a empresa reconhece a importância de manter uma presença ativa junto da comunidade, traduzida num conjunto de iniciativas que materializam esse compromisso de forma concreta.

Embora a Responsabilidade Social não constitua um tema material no âmbito da análise de dupla materialidade, a escolha de lhe dar visibilidade reflete uma postura proativa face ao papel que qualquer empresa pode e deve desempenhar no tecido social em que se insere.

A abordagem da **port**way neste domínio centra-se em duas dimensões complementares: por um lado, a solidariedade social, através de ações pontuais e parcerias com organizações da sociedade civil; por outro, o envolvimento com comunidades específicas, com destaque para iniciativas de promoção do desenvolvimento feminino em contextos de maior vulnerabilidade.

O PRINCÍPIO QUE GUIA O NOSSO ENVOLVIMENTO

A Responsabilidade Social não figura como tema material na **port**way e, desta forma, não tem a necessidade de gestão através de uma política formal e autónoma dedicada a este domínio. No entanto, a empresa enquadra o seu envolvimento comunitário nos princípios gerais de ética e conduta que regem a sua atividade, nomeadamente os definidos pela Carta de Ética e pelo Código de Ética e Conduta do Grupo VINCI, que incorporam o respeito pelos Direitos Humanos, a valorização das comunidades locais e a promoção de práticas empresariais responsáveis.

Este posicionamento reflete uma escolha consciente: a de dar visibilidade a um conjunto de ações com impacto social real, mesmo sem o suporte de uma estrutura formal de gestão deste tema.

O QUE FAZEMOS FORA DA NOSSA OPERAÇÃO

Em 2025, a **port**way promoveu um conjunto de iniciativas de solidariedade social que abrangeu diferentes geografias e causas, desde o apoio alimentar a populações em situação de vulnerabilidade até à resposta a emergências humanitárias, passando por parcerias de desenvolvimento de longo prazo.

Solidariedade social
Doações, Recolhas e Apoio a Instituições

Concretização de várias ações de solidariedade social junto de instituições e comunidades em situação de necessidade.

- Foi realizada a doação de cabazes à *Refood* - organização dedicada ao combate ao desperdício alimentar e ao apoio a pessoas em situação de carência.
- A empresa apoiou igualmente a Consoada de Natal da Fundação Alegria de Viver, uma iniciativa que assegura que as datas festivas chegam também a quem menos tem, com a entrega de 15 cabazes com produtos hortícolas.
- Internamente, foi promovida uma ação de recolha de bens para a Instituição 6 de Maio, envolvendo os colaboradores num esforço coletivo de apoio à comunidade.
- A par destas iniciativas nacionais, a **port**way respondeu a uma situação de emergência além-fronteiras: na sequência de uma intempérie que afetou a ilha de São Vicente, em Cabo Verde, a empresa organizou o envio de roupa para apoiar as populações atingidas.



Desenvolvimento de líderes mulheres em Moçambique

Girl Move Academy

A portway mantém uma parceria continuada com a *Girl Move Academy*, organização dedicada ao desenvolvimento de jovens mulheres líderes em Moçambique.

Esta parceria materializa-se em três dimensões complementares:

- o apoio ao financiamento dos estudos de uma *Girl Mover* na Universidade Católica;
- o acolhimento anual de uma *Girl Mover* em estágio nas instalações da portway, durante cerca de um mês, no departamento de Qualidade e Ambiente

O QUE QUEREMOS CONTINUAR A FAZER

Para reforçar o seu posicionamento nesta matéria a portway definiu metas relacionado com o tema da Responsabilidade Social no âmbito do plano de ação 2026-2028:

META	ÂMBITO	HORIZONTE
Integrar a ação climática na estratégia da empresa, fomentando a literacia ambiental, a redução de riscos e a criação de valor para colaboradores, comunidades e parceiros	Todas as operações da portway	2028
Definir e implementar um plano de envolvimento com a comunidade	Todas as operações da portway	2028

A concretização destas metas permitirá à portway passar de um modelo de envolvimento comunitário assente em iniciativas pontuais para uma abordagem estruturada, com maior capacidade de medir e comunicar o impacto gerado.

3.2.3
experiência do cliente **e segurança dos passageiros**

A forma como a **port**way trabalha com os seus clientes é através do foco constante na qualidade dos seus serviços. Acreditamos que todas as fases do processo de entrega da nossa prestação devem refletir segurança e rigor.

Sabemos que os nossos clientes valorizam estes princípios na ação dos nossos profissionais e é este reconhecimento pelos clientes que nos permite afirmar a **port**way como uma empresa de referência no mercado de *handling*.



César Augusto
Diretor Comercial
e de Marketing

A MyWay é, antes de tudo, um serviço de pessoas para pessoas.

Em cada momento de uma operação aeroportuária, o que pode ser desafiante, imprevisível e emocionalmente exigente, a nossa missão é simples: ser a parte boa dessa experiência.

Para o passageiro que precisa de apoio, queremos ser presença tranquilizadora e resposta eficaz. Para a família que confia a nós um ente querido, queremos ser o sossego de saber que está em boas mãos. Para os parceiros que nos confiam a sua reputação operacional, queremos ser a certeza de que a nossa parte do processo não falha.

Este compromisso concretiza-se no detalhe do dia a dia: nos processos rigorosos que garantem que cada necessidade real do passageiro é identificada e respondida, na formação das equipas que assegura que o apoio é prestado com competência e empatia, e na consciência de que operamos num ecossistema onde as nossas ações têm impacto nos passageiros, nas famílias, nos parceiros e no ambiente em que estamos inseridos.

Sabemos que fizemos bem o nosso trabalho quando somos lembrados com um sorriso. É esse o nosso verdadeiro indicador de desempenho.



Tiago Jorge
Diretor de Operações, *Airport Support Services*

No âmbito do presente relatório, a **port**way inclui no seu perímetro de divulgação todos os consumidores e utilizadores finais suscetíveis de serem materialmente afetados pela sua atividade e pela sua cadeia de valor. Neste contexto, consideram-se como consumidores finais, os seus clientes diretos, nomeadamente companhias aéreas e operadores de carga (segmento B2B), e como utilizadores finais os passageiros (segmento B2C), refletindo a natureza dos serviços de assistência em escala que a empresa presta.

Enquanto prestador de serviços às companhias aéreas, a **port**way opera predominantemente num modelo *Business to Business* (B2B), assegurando serviços operacionais essenciais, como assistência de placa, operações de voo e manuseamento de bagagem e carga. Embora estes serviços tenham como destinatário direto os seus clientes empresariais, influenciam de forma indireta a experiência e a segurança do passageiro.

Paralelamente, em determinadas áreas da sua atividade, a **port**way presta serviços diretamente aos passageiros, enquadrando-se numa lógica *Business to Consumer* (B2C), designadamente através da assistência a passageiros com mobilidade reduzida (PMR), de apoio em terminal, dos balcões de atendimento e de outros serviços de contacto direto com o utilizador final.

Atendendo a esta dupla vertente, a informação apresentada nesta secção encontra-se organizada em função desta distinção, contemplando, por um lado, as políticas transversais aplicáveis a ambos os segmentos e, por outro, as ações e/ou metas específicas associadas às relações B2B e B2C, de forma a refletir adequadamente as particularidades e impactos associados a cada tipo de relação.

os princípios que orientam a **experiência do cliente e passageiros**

S4-1

A **port**way não dispõe de uma política interna especificamente dedicada a consumidores e utilizadores finais. Contudo, a gestão dos impactos materiais associados aos seus clientes (segmento B2B) e passageiros (segmento B2C) encontra-se enquadrada por um conjunto de políticas e normativos internos que orientam a prestação dos serviços de assistência em escala nas suas operações nos aeroportos de Lisboa, Porto, Faro e Funchal.

O quadro normativo da **port**way assenta, em particular, no Código de Ética e Conduta, na Política da Qualidade e na Política de Direitos Humanos, aprovados pelo Conselho de Administração, que estabelecem os princípios orientadores aplicáveis à relação com os consumidores e os utilizadores finais. A divulgação e operacionalização destas políticas é assegurada internamente através de ações de formação e plataformas documentais e, externamente, através dos contratos de prestação de serviços, acordos de nível de serviço (SLA) e canais institucionais.

Este enquadramento visa assegurar a qualidade e segurança do serviço prestado, o respeito pelos direitos dos utilizadores, a não discriminação, a proteção da privacidade e dos dados pessoais, bem como a acessibilidade e dignidade no atendimento, com especial enfoque em passageiros com mobilidade reduzida (PRM), enquanto grupo potencialmente mais vulnerável.

O âmbito de aplicação destas políticas abrange a totalidade das operações de assistência em escala da **port**way e estende-se aos colaboradores próprios e aos prestadores de serviços que atuam em nome da empresa, não existindo exclusões operacionais ou geográficas relevantes no período de reporte de 2025.

Na conceção e implementação deste enquadramento, a **port**way considera os interesses dos seus clientes e passageiros através de mecanismos de acompanhamento operacional, análise de reclamações, monitorização do cumprimento dos acordos de nível de serviço (SLA) e recolha sistemática de *feedback*, utilizando esta informação para a revisão de procedimentos e para o reforço das ações de formação.

As políticas da **port**way encontram-se alinhadas com os principais referenciais legais e normativos aplicáveis ao setor da aviação e aos serviços de assistência em escala, incluindo os requisitos regulatórios nacionais e europeus, bem como princípios internacionais em matéria de direitos humanos. Neste âmbito, a **port**way dispõe de uma Política de Direitos Humanos transversal, alinhada com os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos (UNGPs), a Declaração da OIT e as Orientações da OCDE, que abrange consumidores e utilizadores finais, incluindo grupos potencialmente vulneráveis. Esta política assegura a proteção contra práticas discriminatórias, a salvaguarda da privacidade, o acesso a mecanismos de reclamação e a prestação de assistência adequada, aplicando-se às operações próprias da **port**way e, via contratual, à sua cadeia de valor. O enquadramento adotado é regularmente revisto em função da evolução regulamentar e das exigências operacionais.

Qualidade e conformidade
Revisão do Quadro Normativo Interno

Em 2025, este quadro foi objeto de revisão, refletindo melhorias nos procedimentos de assistência a PMR, o reforço das cláusulas de proteção de dados e o alinhamento com as orientações aplicáveis da ANA Aeroportos e da Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC). As alterações introduzidas foram comunicadas a todos os colaboradores e integradas nos procedimentos operacionais *standard* aplicáveis às diferentes áreas de prestação de serviço.

canais de diálogo **com os clientes**

S4-2

A **port**way envolve-se de forma regular com os seus consumidores e utilizadores finais, de modo a integrar as suas perspetivas na gestão operacional e na melhoria contínua dos serviços de assistência em escala:

- No **segmento B2B**, este envolvimento ocorre através de reuniões operacionais mensais com as companhias aéreas, de revisões trimestrais dos acordos de nível de serviço (SLA) nos quatro aeroportos onde atua, e reuniões de preparação da altura de maior volume de atividade nos aeroportos, permitindo recolher contributos sobre o desempenho do serviço, identificar necessidades específicas e definir medidas de melhoria.
- No **segmento B2C**, a **port**way obtém conhecimento das perspetivas dos passageiros através da análise de reclamações, ocorrências operacionais e *feedback* recolhido em tempo real no contacto direto com o utilizador final. É dada especial atenção a passageiros potencialmente mais vulneráveis, designadamente passageiros com mobilidade reduzida (PMR), menores não acompanhados (UM) e passageiros com necessidades médicas associadas (MEDA), para os quais estão definidos procedimentos específicos de assistência personalizada, assegurando que as suas necessidades são identificadas e consideradas nas decisões operacionais.

Adicionalmente, a **port**way disponibiliza diversos canais para que os consumidores e utilizadores finais possam apresentar preocupações, necessidades ou solicitações, nomeadamente:

- **Para as companhias aéreas**, estão disponíveis linhas de apoio e contacto dedicadas, bem como uma plataforma de registo de ocorrências operacionais, complementadas por mecanismos formais de acompanhamento no âmbito dos SLA.
- **Para os passageiros**, encontram-se disponíveis formulários institucionais e mecanismos formais de reclamação junto da ANA Aeroportos e da Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC), nos termos da regulamentação aplicável (Regulamentos (CE) n.º 261/2004 e n.º 1107/2006). A **port**way assegura ainda pontos de assistência presencial nos aeroportos de Lisboa, Porto, Faro e Funchal.

A eficácia destes canais é avaliada com base no tempo de resposta, na taxa de resolução das ocorrências e no nível de satisfação após o encerramento dos processos. O Código de Ética e Conduta da **port**way prevê ainda mecanismos de proteção contra retaliação no contexto da apresentação de reclamações ou comunicação de preocupações.

Sempre que a **port**way cause ou contribua para impactos negativos materiais sobre consumidores ou utilizadores finais, adota uma abordagem estruturada de reparação. Este processo inclui o registo formal da ocorrência, a análise e categorização do incidente, a comunicação à parte afetada no prazo definido e a implementação de medidas corretivas adequadas. Quando aplicável, podem ser asseguradas formas de compensação ou assistência adicional.

Nos casos abrangidos pela regulamentação aplicável, a **port**way coopera com as companhias aéreas e com as entidades reguladoras competentes, assegurando que os processos de reparação são devidamente documentados e utilizados como base para a melhoria contínua dos procedimentos operacionais.

Canal de comunicação com os nossos clientes
Quality Care

Em 2025, foi consolidado o *Quality Care*, um canal formal de comunicação com as companhias aéreas, dedicado à gestão estruturada de reclamações, sugestões e *feedback* operacional, reforçando o acompanhamento das ocorrências e a melhoria contínua do serviço prestado.

o que fazemos para melhorar **o serviço ao cliente**

S4-3

A **port**way implementa um conjunto de ações e afeta recursos específicos para gerir os impactos positivos e negativos materiais, bem como os riscos e oportunidades relacionados com consumidores e utilizadores finais, no âmbito da prestação dos seus serviços de assistência em escala. Estas ações incidem, em particular, na qualidade do atendimento, na acessibilidade dos serviços, na conformidade regulamentar e na resposta eficaz a reclamações e ocorrências operacionais.

Entre as principais ações implementadas destacam-se a formação contínua das equipas em atendimento ao passageiro, assistência a passageiros com mobilidade reduzida, protocolos de resposta a situações de irregularidade operacional (IROPS) e monitorização do nível de serviço prestado às companhias aéreas. A **port**way investe igualmente em equipamentos específicos de apoio a PMR, como cadeiras de rodas e elevadores de embarque, adequados às necessidades operacionais de cada aeroporto.

A implementação destas ações é alinhada com o enquadramento regulamentar e normativo aplicável, que inclui os regulamentos europeus sobre direitos dos passageiros, as normas operacionais da IATA e as orientações da ANA Aeroportos e da ANAC.

ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR DE REFERÊNCIA	
CE 1107/2006	Direitos dos passageiros com mobilidade reduzida
CE 261/2004	Direitos dos passageiros em perturbações de voo
IATA IGOM/AHM[7]	Normas de operações em escala e manuseamento aeroportuário
ANAC / ANA	Orientações regulatórias nacionais e do operador aeroportuário

7 IGOM: IATA *Ground Operations Manual* e AHM - *Airport Handling Manual*.

QUALIDADE E ATENDIMENTO AO CLIENTE

É dada especial atenção a passageiros com mobilidade reduzida, menores não acompanhados e passageiros com necessidades médicas associadas, cujas perspetivas informam a revisão de procedimentos operacionais e os planos de formação. As ações em curso visam, nomeadamente, reduzir incidentes associados a assistência inadequada a PMR, melhorar a conformidade com o Regulamento (CE) n.º 1107/2006 e melhorar progressivamente a experiência de passageiros com necessidades específicas.

Projeto MOVE
Reorganização do modelo operacional de assistência PRM

Implementado em 2025 no serviço MyWay de Lisboa, o Projeto MOVE focou-se na reorganização do modelo operacional de assistência a passageiros com mobilidade reduzida (PMR). A iniciativa incidiu na melhoria da coordenação e supervisão da operação, na otimização dos fluxos no terminal e na promoção de maior autonomia dos passageiros.

Como resultado, registou-se um reforço da eficiência e da robustez do serviço, com impactos positivos na qualidade da resposta operacional e na experiência dos passageiros assistidos.

Os recursos humanos afetos a estas ações são dimensionados por aeroporto, com reforço nos períodos de maior tráfego, em particular em Faro e Funchal. A eficácia das ações é acompanhada através de reuniões operacionais periódicas com as companhias aéreas e revisões dos acordos de nível de serviço, com o objetivo de reduzir reclamações, reforçar a satisfação das companhias aéreas e diminuir o tempo de resposta e resolução. A satisfação com o desempenho da **port**way é ainda monitorizada através de instrumentos de medição dedicados, que orientam as prioridades de melhoria para o ciclo seguinte.

Eficiência no turnaround com a EasyJet
Projeto Easy35

Lançado em maio de 2025, o projeto Easy35 visou melhorar a eficiência do *turnaround* a partir do verão IATA, com um *turncard* de *milestones* definidos e um *dashboard* de monitorização. Os resultados foram positivos em todas as bases, com reduções do tempo médio de solo de 20% no Porto (*first wave*) e 4 minutos em Lisboa, tendo participado no reconhecimento pela EasyJet como Base do Ano.

NPS Companhias Aéreas
Medição da satisfação para melhoria contínua

Desenvolvido em 2025, o Net *Promoter Score* dirigido às companhias aéreas avalia o desempenho da **port**way ao longo do ano. A divulgação dos resultados está prevista para o início de 2026, permitindo orientar prioridades de melhoria para o ciclo seguinte.

Os resultados obtidos mostram que 32% dos respondentes se posicionam como promotores da marca, reconhecendo o valor dos serviços da **port**way e a qualidade do relacionamento estabelecido, enquanto 36% assumem uma posição neutra face à experiência vivida. Estes dados reforçam o compromisso da **port**way com a escuta ativa dos seus clientes, constituindo um instrumento fundamental para orientar as iniciativas de melhoria da qualidade de serviço e para consolidar relações de confiança duradouras com todos os *stakeholders*.

SAFETY & SECURITY

Em linha com a política europeia e as orientações da Autoridade Nacional de Segurança da Aviação Civil (ANSAC), a **port**way desenvolve, através do seu Gabinete de Segurança, um conjunto de mecanismos de prevenção e vigilância permanente contra atos ilícitos nas operações de assistência em escala, em cooperação estreita com operadores aéreos, autoridades e demais entidades da aviação civil.

Segurança na aviação civil
Conformidade regulamentar e reforço da certificação

Em 2025, as principais ações de *security* incluíram a revisão e aprovação pela autoridade competente do Programa de Segurança de Assistência em Escala (PSAE) e do Programa de Segurança de Agente Reconhecido (PSAR), a manutenção da certificação de Agente Reconhecido de carga aérea nos armazéns de Lisboa, Porto, Faro e Madeira, e a realização de auditorias e inspeções internas e externas às quatro unidades de *handling*.

COLABORAÇÃO INSTITUCIONAL

A **port**way participa ativamente em iniciativas de cooperação interinstitucional como fator crítico para a melhoria contínua do desempenho operacional, reunindo operadores aeroportuários, prestadores de *handling*, companhias aéreas e entidades de navegação aérea em torno de modelos colaborativos de gestão da operação.

Colaboração institucional, previsibilidade operacional

ANA Aeroportos / NAV Portugal

Participação no *workshop Airport Collaborative Decision Making* (A-CDM), promovido pela ANA Aeroportos no Aeroporto de Lisboa. O A-CDM é um modelo operacional que promove a partilha de informação em tempo real entre todos os parceiros aeroportuários, com o objetivo de melhorar a previsibilidade, a eficiência e a sustentabilidade da operação. No âmbito desta iniciativa, foi igualmente desenvolvido, em colaboração com a NAV Portugal, um vídeo explicativo sobre o modelo A-CDM, contribuindo para a sensibilização e alinhamento dos diferentes *stakeholders* em torno deste modelo colaborativo.

A eficácia das ações é acompanhada através de reuniões operacionais periódicas com as companhias aéreas e da revisão dos acordos de nível de serviço. Em 2025, o cumprimento dos procedimentos foi monitorizado através de 8.455 *Quality Check Lists* nas áreas de *check-in*, portas de embarque, placa, operações, *flight files*, *pushback communications* e cargueiros, bem como de 20 auditorias operacionais às unidades de *handling* e à sede, no âmbito da Qualidade, *Safety* e *Security*, e de 8 auditorias a prestadores de serviços externos, nomeadamente limpeza de aeronaves e serviços de água potável e despejos.

Este sistema estruturado de monitorização suporta a melhoria contínua dos procedimentos e contribui para o reforço da confiança dos clientes e passageiros e para o cumprimento consistente das obrigações regulamentares aplicáveis.

Para 2026 e períodos seguintes, a **port**way prevê reforçar o investimento em formação especializada em PMR e IROPS, na digitalização de processos de assistência e no desenvolvimento de capacidades de contabilidade analítica de sustentabilidade. Os montantes serão definidos nos processos de planeamento estratégico e orçamentação anual, em função do nível de tráfego e das prioridades definidas pelo Conselho de Administração.

RECURSOS FINANCEIROS:

Os recursos afetos a estas ações incluem OpEx em formação, contratação e serviços externos, e CapEx em equipamentos PMR e sistemas de informação, refletidos nas demonstrações financeiras nas rubricas de gastos com pessoal e formação, fornecimentos e serviços externos e ativos fixos tangíveis.

A **port**way não divulga valores desagregados por ação, por inexistência de contabilidade analítica de sustentabilidade, cujo desenvolvimento constitui um objetivo para o próximo ciclo.

o que nos comprometemos a garantir **a quem depende do nosso serviço**

S4-4

No âmbito da sua abordagem à gestão dos impactos materiais sobre consumidores e utilizadores finais, a **port**way definiu, para 2025, um conjunto de metas qualitativas e quantitativas orientadas para a melhoria da qualidade do serviço, da satisfação dos clientes e passageiros e do cumprimento dos requisitos regulamentares aplicáveis.

As principais metas estabelecidas incluem:

1. Redução de 10% do rácio de reclamações de passageiros por 10.000 passageiros assistidos, face a 2024.
2. Manutenção de níveis de satisfação das companhias aéreas superiores ao limiar contratual definido em cada acordo de nível de serviço (SLA).
3. Conformidade total com os requisitos de assistência a passageiros com mobilidade reduzida (PMR), nos termos do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.
4. Execução integral (100%) dos planos anuais obrigatórios de formação em assistência PMR.

Estas metas encontram-se alinhadas com a Política da Qualidade e com a Política de Direitos Humanos da **port**way, bem como com as ações de formação, monitorização operacional e acompanhamento descritas na secção das ações do presente capítulo. As metas de satisfação dos clientes relacionam-se diretamente com os SLA contratuais e com os princípios do Código de Ética e Conduta, enquanto as metas de conformidade PMR decorrem de obrigações regulamentares específicas.

O ano base considerado para todas as metas é 2024. As metas abrangem a totalidade das operações de assistência em escala da **port**way, incluindo serviços prestados por subcontratados em nome da empresa, e aplicam-se a consumidores e utilizadores finais, nomeadamente passageiros - incluindo grupos potencialmente mais vulneráveis, como PMR, UM e passageiros MEDA - e companhias aéreas. Sempre que aplicável, os indicadores serão progressivamente desagregados por aeroporto em períodos futuros.

As metas relativas a reclamações e satisfação dos clientes aplicam-se ao ano de **2025**, com acompanhamento trimestral dos resultados. A meta de redução acumulada de reclamações estende-se até **2027**, prevendo-se uma redução total de 25% face a 2024. As metas de conformidade PMR e de formação têm caráter permanente, sendo monitorizadas de forma contínua, com revisão periódica dos planos de formação. As metas são revistas anualmente no âmbito do processo de planeamento estratégico, com envolvimento do Conselho de Administração.

A definição destas metas baseia-se em dados operacionais históricos, incluindo registos de reclamações, resultados de revisões de SLA e taxas de execução de formação, bem como no cumprimento de requisitos regulamentares aplicáveis. Os pressupostos considerados incluem a estabilidade do enquadramento regulatório do setor da aviação e um crescimento moderado do tráfego aéreo nos aeroportos onde a **port**way opera. A meta de conformidade PMR decorre diretamente de exigência legal.

O progresso em relação às metas é monitorizado mensalmente pelos responsáveis operacionais, com reporte trimestral à Direção Operacional e acompanhamento semestral pelo Conselho de Administração. Em 2025, a **port**way registou uma tendência de redução do rácio de reclamações, manteve níveis de cumprimento dos SLA acima dos limiares contratuais e assegurou a conformidade com os requisitos PMR. A execução dos planos de formação apresentou uma taxa elevada, com margem de melhoria identificada no aeroporto de Faro.

No âmbito do controlo de qualidade externo, as auditorias da ANAC registaram uma taxa de conformidade média acima de 90%, e as auditorias realizadas por clientes da **port**way uma taxa acima de 85%.

As áreas de melhoria identificadas foram integradas no Plano de Ação para o período 2026-2028:

	META	ÂMBITO	HORIZONTE
B2B	Reforçar a capacidade de acompanhamento e formação *on job* das equipas no terreno, assegurando uma resposta adequada ao serviço contratado	Todas as operações da portway	2028
	Implementar um modelo integrado de standards operacionais e de qualidade, através da criação de um sistema unificado de gestão documental, da definição de um SLA interno transversal e de um processo para gerir as particularidades dos SLAs específicos, reforçando a consistência, eficiência e governança da operação	Todas as operações da portway	2028
	Reforçar a *performance* operacional através da padronização de indicadores, governança estruturada e *reporting* sistemático, garantindo a definição de KPIs transversais, a implementação de um modelo de gestão baseado em reuniões de monitorização contínua e a criação de um processo robusto de reportes operacionais que suporte a tomada de decisão diária e assegure o registo consistente das entregas por turno	Todas as operações da portway	2028
	Criar um modelo de planeamento estratégico anual incorporado ao processo de governança corporativa, baseado num calendário anual fixo e identificação de entregas padronizadas	Todas as operações da portway	2028
	Avaliar e otimizar o cumprimento dos SLA e a adequada alocação de recursos humanos, promovendo a melhoria contínua da qualidade e da segurança, utilizando a análise qualitativa e quantitativa dos QCLs	Todas as operações da portway	2028
	Monitorizar e reforçar a cultura de segurança através do acompanhamento das formações obrigatórias em *Safety*, *Security*, assegurando a competência dos colaboradores e a conformidade com os padrões operacionais e SLA	Todas as operações da portway	2028
	Definir um modelo de gestão integrado para acompanhamento da segurança operacional, baseado no cumprimento dos standards e melhores práticas da indústria	Todas as operações da portway	2028
	Implementar um projeto para a operação, focado na otimização de softwares e na disponibilização de dashboards capazes de gerar relatórios ontime	Todas as operações da portway	2028
	Criar condições para um investimento na gestão de qualidade, com capacidade para gerir a melhoria contínua, nomeadamente planos de melhoria decorrentes de auditorias e reclamações	Todas as operações da portway	2028
	Melhorar a avaliação do serviço dos clientes em 40% até 2028	Todas as operações da portway	2028

	META	ÂMBITO	HORIZONTE
B2C	Implementar um sistema de monitorização contínua da satisfação do passageiro, melhorando os níveis de satisfação	Todas as operações da portway	2028
	Assegurar que os colaboradores com contacto com o público recebem formação específica em atendimento ao passageiro até 2028	Todas as operações da portway	2028
	Uniformizar a imagem e apresentação das equipas de atendimento até 2028, garantindo consistência e profissionalismo em todos os pontos de contacto	Todas as operações da portway	2028
	Criar um programa de reconhecimento para colaboradores no atendimento ao passageiro até 2028, com objetivos de valorização interna e de retenção de talento	Todas as operações da portway	2028

As metas definidas no âmbito do plano de ação serão monitorizadas numa base anual ou sempre que seja necessário, decorrente de qualquer alteração processual.



3.3
como nos **governamos**

A **port**way reconhece a boa governação como um fator crítico para a criação de valor sustentável, para a mitigação de riscos e para o reforço da confiança junto de colaboradores, clientes, parceiros, autoridades e demais *stakeholders*. O ano de 2025, marcado pelo crescimento operacional e pela respetiva expansão da atividade, nomeadamente pelo aumento dos clientes a operar aeronaves *wide-body* e pela crescente complexidade contratual e regulatória associada, caracterizou-se, por isso, por uma exposição acrescida em matéria de *Governance*.

Uma operação de maior escala acarreta uma maior superfície de risco, comportando mais dados a proteger, mais partes interessadas a gerir, e mais exigências de conformidade a cumprir.

A conduta empresarial, a cibersegurança e a transformação digital constituem pilares centrais da nossa abordagem à governação. Em conjunto, estas dimensões asseguram o cumprimento legal e ético, a proteção da informação, a prevenção de riscos operacionais e reputacionais, e a adoção responsável de novas práticas tecnológicas, contribuindo para a resiliência da empresa e para o reforço da confiança das partes interessadas.

Este capítulo apresenta, de forma integrada, as políticas, os sistemas de gestão, as responsabilidades, as ações, as práticas e os mecanismos de monitorização adotados pela **port**way nestas três dimensões, evidenciando a forma como a organização gere os seus impactos, riscos e oportunidades materiais identificados neste âmbito.

O relatório da *Thales*, publicado em agosto de 2025, confirma que os ciberataques contra o setor da aviação aumentaram 600%, em particular ataques de *ransomware* contra companhias aéreas, aeroportos, sistemas de navegação e fabricantes, com 27 ataques significativos identificados entre janeiro de 2024 e abril de 2025, levados a cabo por 22 grupos distintos.



impactos, **riscos e oportunidades**

ESRS 2 IRO-2

IMPACTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	POSITIVO OU NEGATIVO	REAL OU POTENCIAL	HORIZONTE TEMPORAL	CADEIA DE VALOR
Compras Sustentáveis	Promoção de boas práticas sociais e ambientais junto dos fornecedores, decorrente da integração de critérios ESG no processo de seleção, com potencial impacto nas pessoas e no ambiente.	+	Potencial	Longo-prazo	*Upstream*
	Valorização de fornecedores locais, decorrente da sua contratação, com impacto nas pessoas, nomeadamente nos ecossistemas empresariais locais.	+	Real	Curto-prazo	*Upstream*
	Escolha de materiais sustentáveis e recicláveis, decorrente de critérios de sustentabilidade na aquisição de materiais, com potencial impacto no ambiente e nas pessoas.	+	Potencial	Médio-prazo	*Upstream* *Own operations*
Conduta Empresarial	Redução da exposição de parceiros e demais *stakeholders* a práticas de corrupção ou condutas indevidas, promovendo um ambiente de relacionamento mais justo, ético e seguro.	+	Real	Curto-prazo	*Upstream* *Own operations* *Downstream*
	Reforço do sentimento de confiança, segurança e alinhamento ético dos colaboradores e parceiros, resultante de uma postura organizacional proativa, transparente e aberta, fortalecendo a cultura empresarial e o envolvimento das pessoas.	+	Real	Curto-prazo	*Upstream* *Own operations* *Downstream*
Continuidade do Negócio	Capacidade de resposta a perturbações e eventos externos, decorrente da natureza da atividade e do ecossistema aeroportuário, com impacto nos vários intervenientes e nos passageiros.	+	Potencial	Médio-prazo	*Own operations* *Downstream*
	Preparação coordenada para situações de emergência, decorrente da necessidade de um plano de emergência comum entre os vários intervenientes, com impacto no ecossistema aeroportuário e nos passageiros.	+	Potencial	Médio-prazo	*Own operations* *Downstream*
Privacidade e Cibersegurança	Proteção de dados, decorrente de medidas de segurança e privacidade, com impacto nos clientes.	+	Real	Curto-prazo	*Downstream*
	Proteção dos dados pessoais dos passageiros, reduzindo o risco de acessos indevidos, fraude e uso abusivo de informação, com impacto na sua segurança e privacidade.	+	Real	Curto-prazo	*Downstream*
	Proteção de dados, decorrente de medidas de segurança e privacidade, com impacto nos colaboradores.	+	Real	Curto-prazo	*Downstream*

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	POSITIVO OU NEGATIVO	REAL OU POTENCIAL	HORIZONTE TEMPORAL	CADEIA DE VALOR
Transformação Digital	Eficácia do serviço, decorrente da adaptação da tecnologia disponível no mercado, com impacto nos clientes.	+	Real	Médio-prazo	*Downstream*
	Melhoria do desempenho ambiental, decorrente da inovação tecnológica (redução de consumo de resíduos, de energia, de emissões de GEE, consumo de água, etc.), com impacto no ambiente.	+	Real	Curto-prazo	*Upstream* *Own operations* *Downstream*
	Diminuição da sobrecarga, decorrente da automação, simplificação de processos e disponibilização de informação de apoio à decisão, com impacto na qualidade de vida dos colaboradores.	+	Real	Médio-prazo	*Own operations* *Downstream*
	Aquisição de competências tecnológicas e conhecimento dos processos implementados, decorrente de iniciativas de *upskilling* e *reskilling*, com impacto no desenvolvimento dos colaboradores	+	Real	Médio-prazo	*Own operations* *Downstream*

RISCOS E OPORTUNIDADES MATERIAIS IDENTIFICADOS

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO EFEITO FINANCEIRO	RISCO OU OPORTUNIDADE	HORIZONTE TEMPORAL
Compras Sustentáveis	Impacto reputacional relacionado com ausência de transparência das condições da cadeia de valor e potencial impacto económico.	Risco	Curto-prazo
	Custos mais elevados com contratação, decorrentes da integração de aspetos ESG, com impacto económico na empresa.	Risco	Curto-prazo
	Escassez de oferta com requisitos ESG, com potenciais impactos na operação.	Risco	Curto-prazo
Conduta Empresarial	Efeito reputacional e perda de clientes e parceiros devido a perceções de práticas antiéticas ou falta de integridade nos negócios (de todo o ecossistema).	Risco	Médio-prazo
	Sanções ou multas devido ao incumprimento de regulamentos éticos e práticas de conformidade.	Risco	Curto-prazo
	Redução de interrupções e atrasos e melhoria da eficiência dos processos internos através da implementação de códigos de conduta e boas práticas documentadas, reforçando a prevenção de incumprimentos e falhas operacionais.	Oportunidade	Curto-prazo
Continuidade do Negócio	Custos acrescidos e disrupções operacionais, decorrentes de fenómenos externos, com impacto na operação e no desempenho da empresa.	Risco	Longo-prazo
	Melhoria da eficiência e desenvolvimento de infraestruturas com impacto na produtividade operacional.	Oportunidade	Médio-prazo

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO EFEITO FINANCEIRO	RISCO OU OPORTUNIDADE	HORIZONTE TEMPORAL
	Volatilidade e aumento da competição no mercado, pressionando receitas, margens e quotas, com impacto no desempenho económico e na previsibilidade do negócio.	Risco	Curto-prazo
	Definição de um plano de continuidade do negócio suportado por operação *data-driven*, fortalecendo a tomada de decisão, a antecipação de riscos/tendências e a rapidez de resposta, reduzindo custos de disrupção e reforçando a resiliência.	Oportunidade	Médio-prazo
Privacidade e Cibersegurança	Interrupções nas operações devido a ataques cibernéticos e potencial perda de confiança dos *stakeholders*.	Risco	Longo-prazo
	Penalizações legais por incumprimento de regulamentações, como o RGPD, na gestão de dados pessoais.	Risco	Longo-prazo
	Perda de confiança dos clientes devido a perda de dados sensíveis ou falhas de segurança com potenciais efeitos económicos.	Risco	Curto-prazo
	Investimento em sistemas de segurança cibernética pode prevenir perdas financeiras e operacionais.	Oportunidade	Médio-prazo
	Elevados custos associados à recuperação de dados e sistemas após ataques cibernéticos.	Risco	Longo-prazo
Transformação Digital	Investimento elevado e contínuo na integração de tecnologia de processos.	Risco	Médio-prazo
	Aumento da competitividade, decorrente da integração de tecnologia nos serviços, com impacto no posicionamento e desempenho da empresa.	Oportunidade	Médio-prazo
	Redução de custos operacionais e potencial aumento de produtividade, através de digitalização e desmaterialização.	Oportunidade	Médio-prazo

3.3.1
princípios que guiam **a nossa operação**

A **port**way promove uma cultura de ética e conformidade através de um conjunto integrado de políticas, códigos de conduta e procedimentos internos que orientam a atuação de colaboradores e parceiros, assentes em princípios de integridade, transparência e cumprimento legal.

Esta abordagem é suportada por uma cultura de liderança pelo exemplo (*"tone from the top"*), bem como por mecanismos de denúncia confidenciais que asseguram o reporte e tratamento diligente de irregularidades, com proteção dos denunciantes.

Paralelamente, a empresa investe na sensibilização e formação contínua dos colaboradores em temas como ética, prevenção da corrupção, conflitos de interesses e cumprimento normativo, garantindo o conhecimento das obrigações aplicáveis.



Existem ainda mecanismos disciplinares para assegurar o cumprimento das normas, reforçando a responsabilização individual, num modelo alinhado com as melhores práticas de *governance e compliance."*

Sofia Marques
Serviços Jurídicos

A atividade da **port**way desenvolve-se num contexto operacional particularmente exigente, caracterizado por forte exposição regulatória, elevada complexidade operacional e uma interação permanente com um conjunto alargado de *stakeholders*. Neste enquadramento, a conduta empresarial constitui um pilar estruturante da governação da empresa, orientando a tomada de decisão, a gestão de riscos e a forma como a organização se relaciona com os seus colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e autoridades.

Enquanto empresa integrada no Grupo VINCI, a **port**way adota um quadro comum de princípios éticos e de integridade, que estabelece expectativas claras em matéria de legalidade, concorrência leal, prevenção da corrupção, gestão de conflitos de interesses e respeito pelos direitos humanos. Estes princípios traduzem-se em orientações concretas para a atuação quotidiana da organização, promovendo uma cultura de coerência, transparência e responsabilidade em toda a sua atividade.

A conduta empresarial na **port**way é, assim, entendida de forma abrangente. Para além da prevenção da corrupção e do reforço dos mecanismos de *compliance*, integra também a promoção de práticas comerciais responsáveis, nomeadamente na relação com fornecedores, nos processos de compra e no cumprimento dos compromissos assumidos ao longo da cadeia de valor. Esta abordagem permite enquadrar a ética empresarial não apenas como uma exigência de conformidade, mas como uma dimensão transversal da forma como a empresa opera e constrói relações de confiança.

Neste contexto, o presente capítulo apresenta as principais políticas adotadas, o desempenho alcançado no período de reporte e as metas definidas, evidenciado o compromisso da **port**way com o reforço contínuo da cultura de integridade e a consolidação de práticas comerciais cada vez mais responsáveis.

os valores que definem a nossa conduta
ética, integridade e prevenção da corrupção

G1-1

A **port**way dispõe de um conjunto estruturado de políticas e instrumentos destinados a prevenir, detetar e responder a riscos associados à conduta empresarial.

ENQUADRAMENTO NORMATIVO:

- **Programa de Cumprimento Normativo**, enquanto sistema integrado de *compliance*, assegurando o cumprimento do Decreto-Lei n.º 109 E/2021 e demais requisitos legais e internos aplicáveis
- **Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR)**, assente na identificação de riscos, definição de medidas preventivas e corretivas e emissão de relatórios de avaliação anuais e intercalares
- **Código de Ética e Conduta e Política Anticorrupção**, que estabelecem princípios éticos, regras de integridade, normas sobre ofertas, convites e gratificações e prevenção de conflitos de interesses
- **Canal de Denúncias** e sistema de gestão de denúncias, acessível a colaboradores e terceiros

Este modelo encontra-se alinhado com o Decreto-Lei n.º 109-E/2021, que estabelece o Regime Geral de Prevenção da Corrupção, e com a Lei n.º 93/2021, relativa à proteção dos denunciantes. Enquanto empresa integrada no Grupo VINCI, a **port**way enquadra também a sua atuação nos referenciais e principais documentos de suporte do Grupo, bem como no âmbito da Lei SAPIN II, aplicável às empresas francesas e respetivas participadas. Neste contexto, a política anticorrupção da organização articula-se ainda com os princípios subjacentes à Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção.

A governação destas matérias assenta num modelo transversal que assegura clareza de responsabilidades e independência na supervisão. A **port**way designou um Responsável pelo Cumprimento Normativo / Responsável pelo Plano de Prevenção de Riscos (PPR), com autonomia funcional para implementar e monitorizar o sistema, e conta com a supervisão de um Comité de Ética e Vigilância, de natureza multidisciplinar, que integra representantes das áreas jurídica e de recursos humanos e um membro do Conselho de Administração. Este modelo permite acompanhar a evolução dos riscos, avaliar a eficácia das medidas adotadas e assegurar o reporte regular ao nível do Grupo VINCI.

A prevenção, deteção e resposta a eventuais situações de incumprimento são suportadas por um conjunto articulado de procedimentos internos que regulam matérias como conflitos de interesses, ofertas, convites e gratificações, avaliação de entidades terceiras e regras de conduta no contexto laboral. Estes mecanismos são complementados por manuais internos aplicáveis, atividades de monitorização e auditorias internas periódicas, incluindo auditorias realizadas pelo acionista ANA – Aeroportos de Portugal, S.A., contribuindo para a robustez e a credibilidade do sistema de controlo interno.

INSTRUMENTOS OPERACIONAIS

- Manual de Procedimentos e Conduta, enquanto instrumento de apoio à atuação dos colaboradores no contexto laboral, estabelecendo regras e orientações aplicáveis à execução da prestação de trabalho;
- Manual de Deslocações e Estadias, que define os princípios e regras aplicáveis à organização, na autorização e realização de deslocações em serviço, assegurando critérios de controlo, adequação e conformidade na utilização de recursos associados;
- Procedimento de Prevenção de Conflitos de Interesses, destinado a identificar, prevenir e gerir situações suscetíveis de comprometer a imparcialidade, a independência de atuação e a integridade das decisões tomadas;
- Procedimento sobre Presentes, Convites e Gratificações, que enquadra as regras de aceitação, oferta e reporte destas situações, assegurando a transparência das relações institucionais e prevenindo riscos de influência indevida ou perceção de favorecimento;
- Regras para Apoios, que estabelecem os critérios e condições aplicáveis à atribuição de apoios no âmbito da responsabilidade social, promovendo transparência, coerência e controlo na tomada de decisão;
- Guia de Boas Práticas nas Redes Sociais para Colaboradores **port**way, que define orientações de conduta para a utilização responsável de canais digitais e redes sociais, salvaguardando a atuação alinhada com os princípios éticos e de integridade da organização.

compras responsáveis e integração **de critérios ESG**

G1-2

No relacionamento com a cadeia de valor, a **port**way tem vindo a integrar progressivamente critérios de responsabilidade nos seus processos de compra e na relação com fornecedores. Em 2025, foi aprovada a implementação de um processo estruturado de avaliação de propostas para o fornecimento de equipamentos (CAPEX), no qual a componente ambiental, social e de governação (ESG) representa 5% do peso total da decisão.

Nesta fase, a avaliação ESG baseia-se na análise da documentação solicitada aos fornecedores no âmbito das consultas, nomeadamente relatórios, políticas ESG ou documentação equivalente. Esta abordagem constitui um primeiro passo na incorporação de critérios de sustentabilidade no processo de seleção, contribuindo para uma maior integração de considerações não financeiras nas decisões de compra.

Numa fase seguinte, esta abordagem deverá evoluir para a criação de um questionário estruturado, com perguntas objetivas sobre as três dimensões da sustentabilidade e com possibilidade de submissão de evidências documentais pelos fornecedores. Esta evolução permitirá reforçar a consistência, comparabilidade e robustez da avaliação realizada, bem como aprofundar a integração de critérios ESG nos processos de *procurement* da **port**way.

o que fazemos para manter uma cultura de integridade **prevenção, controlo e cultura de integridade**

G1-2, G1-4, G1-5

Em 2025, a **port**way deu continuidade ao reforço do seu sistema de prevenção, procedendo à atualização da matriz de riscos e do Plano de Prevenção da Corrupção, em linha com a obrigatoriedade legal de revisão ao fim de três anos de vigência. Foi igualmente assegurada a realização do ciclo anual de avaliação referente a 2024, com emissão do respetivo Relatório Anual, bem como a submissão e atualização da documentação exigível na plataforma do MENAC[8], com início de vigência em 2025.

A gestão do risco de corrupção é desenvolvida de forma sistemática, com base na identificação dos processos críticos e na avaliação dos riscos inerentes e residuais, abrangendo áreas operacionais e transversais da organização. Este exercício permite identificar os contextos de maior exposição e orientar a definição de medidas preventivas proporcionais.

A promoção de uma cultura ética constitui uma componente central deste modelo e é reforçada através da capacitação contínua dos colaboradores. A **port**way assegura formação regular em ética, anticorrupção e *compliance*, através de módulos de formação *e-learning* obrigatória, complementados por iniciativas de sensibilização e comunicação interna.

ÁREAS COM MAIOR EXPOSIÇÃO A RISCO DE CORRUPÇÃO E SUBORNO

Área de Comerciais (Compras e Vendas)
Área de Tecnologias de Informação (IT)

Razão: Contacto direto com fornecedores, clientes e processos negociais.

Em 2025, foi ainda adaptada a funcionalidade *Read & Sign* no *Portal MyPortway* para divulgação dos principais documentos de Ética e Conduta do Grupo, com registo de confirmação pelos colaboradores, reforçando a visibilidade dos compromissos assumidos e a apropriação das regras de conduta pela organização.

FORMAÇÃO EM ÉTICA, ANTICORRUPÇÃO E *COMPLIANCE*

Taxa de realização da formação 2025:
~100%

Formato: *e-learning* (validade trienal)

8 MENAC: Mecanismo Nacional Anticorrupção.

A capacitação dos colaboradores é complementada por mecanismos formais de reporte e acompanhamento, dos quais se destaca o Canal de Denúncias, acessível a todos os colaboradores e a terceiros. Mais do que um instrumento de cumprimento legal, este canal constitui também um mecanismo de escuta ativa e reforço da confiança, permitindo o reporte confidencial ou anónimo de situações, com salvaguarda da proteção contra retaliações e tratamento rigoroso das participações, em conformidade com a legislação aplicável.

As denúncias recebidas são registadas, analisadas e acompanhadas por responsáveis designados, permitindo não só a resposta a situações concretas, mas também a identificação de oportunidades de melhoria nos processos internos e nas práticas da organização.

Neste contexto, em 2025, todas as situações reportadas foram analisadas caso a caso e, sempre que aplicável, deram origem a medidas de correção, reforço preventivo ou ajustamento de controlos internos, contribuindo para o fortalecimento da cultura ética e do ambiente de confiança interno.

MÉTRICAS DO CANAL DE DENÚNCIAS

Nº de denúncias recebidas através do canal:
05

100%
das denúncias recebidas foram tratadas e encerradas.

Durante o período de reporte, não se registaram condenações, sanções ou pagamento de coimas por violação de legislação anticorrupção ou anti suborno. Do mesmo modo, não foram realizadas contribuições políticas financeiras ou em espécie e não foram desenvolvidas atividades de *lobbying*.

práticas comerciais responsáveis **e relação com fornecedores**

G1-2, G1-6

PAGAMENTOS A FORNECEDORES

0
processos judiciais por atraso de pagamento a fornecedores.

Durante o período em análise, a equipa de Compras participou em sessões de trabalho e sensibilização sobre sustentabilidade e ESG no âmbito da Jornada de Sustentabilidade da **port**way.

As práticas comerciais responsáveis refletem-se igualmente nas condições de pagamento acordadas com fornecedores. As condições normais de pagamento da organização são estabelecidas caso a caso, no âmbito dos respetivos acordos contratuais, situando-se, de forma geral, entre 30 e 60 dias, intervalo aplicável às principais categorias de fornecimento. Entre 90% e 95% dos pagamentos efetuados estiveram alinhados com estes prazos, sendo os restantes casos maioritariamente pagamentos antecipados ou a pronto associados a encomendas de GSE.

o que queremos construir **reforço da cultura ética e da gestão de risco**

G1-3

No domínio da ética e da integridade, em 2025, a **port**way definiu a seguinte meta no âmbito do plano de ação 2026-2028, orientada para o reforço da cultura ética interna, cuja monitorização será realizada com periodicidade trimestral:

META	ÂMBITO	HORIZONTE
Consolidar o nível de conhecimento e perceção da equipa sobre a cultura ética	Todas as operações da portway	2028

evolução das **práticas comerciais responsáveis**

G1-2, G1-3

No âmbito do plano de ação 2026-2028, a **port**way definiu ainda um conjunto de metas orientadas para a integração progressiva de critérios ESG nos processos de compras e contratação de prestadores de serviço:

META	ÂMBITO	HORIZONTE
Promover uma gestão estratégica dos fornecedores assente em critérios ESG	**Todas as operações da portway**	**2028**
Promover uma gestão estratégica dos prestadores de serviço assente em critérios ESG	**Todas as operações da portway**	**2028**

A monitorização de ambas as metas será realizada com periodicidade trimestral.



3.3.2
proteção de dados **e resiliência digital**

A **port**way opera infraestruturas aeroportuárias críticas (Lisboa, Porto, Faro, Funchal e Beja) e, enquanto Operador de Serviços Essenciais desde 2019, coloca a cibersegurança no centro da continuidade operacional. O apagão ibérico de 28 de abril de 2025 evidenciou a vulnerabilidade dos sistemas, com indisponibilidade de *check-in*, BRS e comunicações em quatro aeroportos e ativação de contingência manual.

Com a entrada em vigor da NIS2 (DL 125/2025), reforçaram-se as exigências de governança e gestão de risco. Em 2025, a **port**way consolidou o seu programa de cibersegurança, incluindo *pen testing* (2 vulnerabilidades mitigadas), testes de recuperação, auditorias sem não conformidades, expansão de IAM e implementação de EDR, ITDR e anti-DDoS. Destaca-se ainda o programa de sensibilização, com 3.626 interações nas campanhas de *phishing awareness* (+115% vs. 2024), e a gestão de incidentes, com 68 ocorrências resolvidas em menos de 4 horas, sem notificações ao CNCS.

O investimento ascendeu a 271.431€ em 2025, com previsão de 300.000€ em 2026, suportando a adaptação à NIS2 e o reforço da governança, incluindo o Comité de Cibersegurança. A função assume hoje caráter estratégico, com reporte ao Conselho de Administração e objetivos de maturidade definidos até 2028 (nível 5 do NIST e zero não conformidades críticas).”



Sandro Zeineddin
Diretor de Sistemas de Informação

A cibersegurança e a segurança da informação assumem particular relevância para a **port**way, tendo em conta a natureza das suas operações, a dependência de sistemas de informação para a continuidade do serviço e o tratamento de dados operacionais e pessoais no contexto aeroportuário. A proteção da integridade e confidencialidade da informação e dos sistemas é, por isso, um fator essencial para assegurar a fiabilidade das operações, a confiança dos clientes e o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Durante o período de reporte, a **port**way tem reforçado de forma consistente o seu modelo de cibersegurança, reconhecendo que a proteção dos sistemas e da informação depende tanto da robustez tecnológica como da consciencialização e envolvimento das pessoas. É neste enquadramento que a **port**way desenvolveu um conjunto de políticas, práticas e mecanismos de governação orientados para a gestão dos riscos de cibersegurança. De seguida, apresentam-se as políticas, ações, metas e métricas que enquadram a abordagem da empresa neste domínio.

o quadro normativo que protege **quem confia na portway**

GDR-P

A **port**way dispõe de um conjunto de políticas formalmente documentadas em matéria da cibersegurança e da segurança da informação, orientadas para a proteção da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação e dos sistemas da organização, bem como para a mitigação os riscos de cibersegurança identificados como materiais.

O QUADRO EM VIGOR INCLUI AS SEGUINTES POLÍTICAS:

- Política de Segurança da Informação
- Política de Incidentes de Segurança Cyber
- Política de Dispositivos Móveis
- Política de *Passwords* Fortes
- Política de Gestão de Dados Pessoais
- Política de Gestão de Violações de Dados Pessoais
- Política de Uso Aceitável para Colaboradores
- Política Restritiva para Evitar a Partilha de Informação
- Política de Videovigilância

Estas políticas são de cumprimento obrigatório e aplicam-se a todos os colaboradores, independentemente do vínculo contratual ou da localização. O seu âmbito cobre a totalidade das operações próprias da **port**way, incluindo todos os aeroportos onde a empresa opera (Lisboa, Porto, Faro, Funchal e Beja).

No que respeita à cadeia de valor, as políticas não se estendem formalmente a fornecedores e prestadores de serviços externos. No entanto, os requisitos aplicáveis em matéria de segurança da informação e proteção de dados aplicáveis a terceiros são assegurados através da celebração de Acordos de Tratamento de Dados (DPAs) com os parceiros relevantes, os quais são complementados por processos de auditoria e verificação de conformidade junto de fornecedores de sistemas operacionais críticos.

As políticas de cibersegurança da **port**way encontram-se alinhadas com o enquadramento legal aplicável, nomeadamente com o Decreto-Lei n.º 65/2021, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva NIS. A metodologia de análise e gestão do risco de segurança da informação adotada pela empresa baseia-se nos princípios da norma ISO/IEC 27001, em particular no que respeita à identificação, avaliação e tratamento de riscos. Está prevista para 2026 uma revisão abrangente deste quadro de políticas, com vista ao alinhamento com os requisitos da Diretiva NIS2 (Diretiva (UE) 2022/2555).

No período de reporte, as políticas de cibersegurança e segurança da informação foram revistas, definidas e validadas internamente, com envolvimento do responsável de segurança da informação (CISO) e da gestão de topo, tendo sido comunicadas a todos os colaboradores através dos canais internos da organização, não tendo sido introduzidas alterações materiais ao conjunto de políticas em vigor.

Em 2026, está prevista a constituição formal do Comité de Cibersegurança, no contexto do processo de alinhamento com a Diretiva NIS2, para reforçar a estrutura de governança responsável pela conceção, aprovação e atualização das políticas, bem como pelo acompanhamento da sua implementação.

o que fazemos para reforçar **a resiliência digital**

GDR-A

Ao longo de 2025, a **port**way implementou um conjunto estruturado de ações no domínio da cibersegurança, orientadas para o reforço da resiliência tecnológica, a maturidade do programa de segurança da informação e a preparação para o novo quadro regulatório associado à Diretiva NIS2.

Durante o período de reporte, a **port**way desenvolveu ações focadas na gestão do risco cibernético e na proteção dos sistemas que suportam a sua operação, incluindo:

Avaliação e gestão do risco cibernético

Atualização do mapa de riscos sobre sistemas e ativos críticos

Atualização do Mapa de Avaliação de Riscos Cibernéticos, elaborado com base na metodologia ISO/IEC 27005 e nos critérios definidos pelo Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS). Este exercício abrangeu os sistemas e ativos críticos que suportam as operações nos aeroportos de Lisboa, Porto, Faro, Funchal e Beja, incluindo a classificação dos riscos segundo uma matriz de *Probabilidade* × *Impacto* e a definição de um plano de mitigação associado.

Testes de segurança e continuidade operacional

Validação da resiliência tecnológica e operacional

Realização de um exercício de *pen testing* por uma entidade externa, com o objetivo de identificar e mitigar vulnerabilidades nos sistemas e infraestruturas, complementado por testes de recuperação destinados a validar a capacidade de resposta e a continuidade operacional em cenários de incidente ou disrupção. Este exercício permitiu identificar duas vulnerabilidades, ambas mitigadas no período de reporte, demonstrando a capacidade da organização para identificar e responder eficazmente a falhas de segurança. Os testes de recuperação decorreram sem ocorrências, validando a robustez dos mecanismos de continuidade operacional.

Novas capacidades de deteção, resposta e filtragem

Reforço da arquitetura técnica de cibersegurança

Implementação de novas ferramentas e controlos técnicos, designadamente solução de *Endpoint Detection and Response* (EDR), *Identity Threat Detection and Response* (ITDR), filtragem anti-DDoS e *web content filtering*. Estas soluções permitem ampliar a capacidade de deteção precoce de ameaças, automatizar respostas a eventos de segurança e reduzir a exposição da organização a vetores de ataque externos.

Monitorização centralizada da segurança
Visão integrada do desempenho em cibersegurança

Implementação de *dashboards* de monitorização de indicadores de segurança, assegurando uma visão consolidada e em tempo útil do estado dos sistemas, dos incidentes registados e da evolução das principais métricas operacionais, suportando o acompanhamento contínuo pelo CISO e pelas funções relevantes da organização.

Gestão de identidades e acessos
Expansão do modelo de *Identity and Access Management* (IAM)

Expansão do modelo IAM a um conjunto adicional de aplicações críticas, reforçando o controlo de acessos, a segregação de funções e o princípio do mínimo privilégio, com impacto direto na redução da superfície de ataque sobre sistemas sensíveis.

Articulação institucional e reporte
Articulação com o Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS)

Manutenção de articulação ativa com o CNCS no contexto das obrigações da **port**way enquanto Operador de Serviços Essenciais, designadamente para o reporte de incidentes ao abrigo do Decreto-Lei n.º 65/2021, garantindo acompanhamento das orientações setoriais aplicáveis.

Gestão de terceiros e cadeia de valor tecnológica
Verificação de conformidade na cadeia de valor

Realização de auditorias a fornecedores de aplicações críticas, com o objetivo de verificar o cumprimento dos requisitos de segurança estabelecidos contratualmente, assegurando a proteção dos sistemas e da informação partilhada com terceiros. As auditorias realizadas neste âmbito não identificaram não conformidades, confirmando o alinhamento destes com os requisitos de segurança exigidos pela empresa.

Em conjunto, estas ações visam reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes de cibersegurança, proteger a continuidade operacional nos aeroportos onde a **port**way opera e assegurar a conformidade com o quadro legal aplicável. Os resultados de 2025 confirmam a eficácia das ações implementadas: as vulnerabilidades identificadas foram mitigadas, os testes de continuidade decorreram sem ocorrências e as auditorias a fornecedores críticos não revelaram não conformidade.

Como continuidade do trabalho desenvolvido em 2025 e no quadro do reforço do modelo de governação digital, a **port**way prevê aprofundar, em 2026, os seus mecanismos de coordenação interna na área da cibersegurança, através da criação de um Comité de Cibersegurança. Este órgão deverá apoiar o acompanhamento transversal dos temas relacionados com a proteção dos sistemas e da informação, reforçando a articulação entre áreas, a monitorização de riscos emergentes e a evolução contínua das práticas de segurança.

Adicionalmente, prevê-se para 2026, a realização de uma *gap analysis* e capacitação organizacional para cumprimento dos requisitos da Diretiva NIS2 e do Decreto-Lei n.º 125/2025, a revisão abrangente das políticas de segurança liderada pelo CISO e a operacionalização do Comité.

RECURSOS FINANCEIROS:

Os recursos financeiros alocados às ações de cibersegurança em 2025 são maioritariamente de natureza operacional (OPEX), abrangendo, entre outras, serviços de consultoria externa e licenciamento e manutenção de produtos de segurança.

Em 2025, a **port**way alocou um total aproximado de 272.000 € a estas ações, refletido nas demonstrações financeiras sob as rubricas de custos operacionais de tecnologias de informação e serviços externos.

Para 2026, prevê-se uma alocação indicativa de aproximadamente 300.000 €, refletindo um programa de trabalho mais exigente.

os indicadores que acompanhamos **e os objetivos que nos orientam**

GDR-M, GDR-T

A **port**way monitoriza e gere o seu desempenho em cibersegurança através de um conjunto estruturado de métricas e indicadores suportadas por *dashboards* e acompanhados regularmente. A monitorização tem como referencial o quadro regulatório aplicável à **port**way enquanto Operador de Serviços Essenciais e segue a taxonomia de incidentes definida pelo Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS), garantindo consistência e comparabilidade com o quadro regulatório nacional, bem como o cumprimento das obrigações de reporte anual previstas no Decreto-Lei n.º 65/2021.

As métricas reportadas abrangem exclusivamente as operações próprias da **port**way nos aeroportos onde opera, não incluindo métricas específicas relativas à cadeia de valor, cujo cumprimento de requisitos de segurança é assegurado através de DPAs e auditorias pontuais.

Os indicadores são apurados com base em dados primários recolhidos diretamente dos sistemas e processos internos, sem recurso a *proxies* ou estimativas, sendo as fontes de informação utilizadas ajustadas a cada métrica específica, conforme detalhado de seguida:

INDICADORES	RESULTADO 2025	FONTE DE DADOS / METODOLOGIAS
Nº e tipologia de incidentes de segurança registados	68 incidentes (nenhum com impacto relevante, substancial ou importante que implicasse notificação obrigatória ao CNCS)	Sistema de *ticketing* interno, seguindo a taxonomia de incidentes CNCS, com agregação trimestral e reporte anual.
Tempo de resolução de incidentes	< 4 horas	Medição do intervalo entre a abertura e o fecho de cada *ticket*.
Nº de vulnerabilidades identificadas e mitigadas (*pen testing*)	2 vulnerabilidades identificadas, ambas mitigadas no período de reporte	Relatórios de *pen testing* realizados por entidade externa, com registo e acompanhamento da mitigação.
Resultados das auditorias internas a fornecedores de aplicações críticas	0 não conformidades identificadas.	Documentados em relatórios internos elaborados pela equipa de segurança.
Dados do programa de sensibilização e formação em cibersegurança	3.626 interações nas campanhas realizadas de *phishing awareness* (aumento de 115% face a 1.684 em 2024)	Registo automático pela plataforma de campanhas de *phishing awareness*, contabilizando interações, respostas corretas, falhas e abstenções por campanha.

Em complemento aos indicadores operacionais de monitorização regular, importa referir que, em 2025, ocorreu um incidente de indisponibilidade de sistemas com origem externa, nomeadamente na falha energética generalizada de 28 de abril, conhecido como o "apagão ibérico", que afetou temporariamente os sistemas operacionais de *handling* e carga nos aeroportos de Lisboa, Porto, Faro e Funchal. Perante esta situação, foram ativados planos de contingência manuais, tendo o evento sido documentado e reportado ao Conselho de Administração.

Neste contexto, resultaram recomendações para o reforço da resiliência tecnológica, designadamente ao nível da redundância energética e de comunicações, bem como o desenvolvimento de um Plano de Continuidade de Negócio (BCP) orientado para cenários de falha de infraestrutura crítica de energia e rede.

As metas de cibersegurança definidas no âmbito do plano de ação 2026-2028 integram-se numa trajetória de melhoria contínua até 2028:

META	ÂMBITO	HORIZONTE
Assegurar que 100% dos colaboradores da portway completam a formação em RGPD e cibersegurança, garantindo melhoria contínua dos níveis de aproveitamento e reforçando a consciencialização para a proteção de dados e segurança da informação	**Todas as operações da portway**	**2028**
Garantir a conformidade da portway com a *framework* NIST 2.0	**Todas as operações da portway**	**2028**
Reduzir a vulnerabilidade da portway a incidentes de cibersegurança e de proteção de dados	**Todas as operações da portway**	**2028**

As metas não são exigidas por lei de forma direta, mas decorrem das obrigações regulatórias de resiliência e segurança estabelecidas pelo DL n.º 125/2025.

O plano de ação 2026-2028 prevê revisões periódicas a cada trimestre do progresso, com uma monitorização através de um conjunto de mecanismos formais e operacionais, com reporte estruturado, assegurando a rastreabilidade e a prestação de contas face aos *targets* definidos.



3.3.3
digitalizar para **operar melhor**

A transformação digital tem desempenhado um papel estratégico na modernização das operações da **port**way, tornando os processos mais eficientes, ágeis e auditáveis. A integração de plataformas tecnológicas permite reduzir a perda de informação, reforçar a rastreabilidade operacional e gerar dados para uma tomada de decisão mais preditiva e preventiva. Destacam-se os recursos de inteligência artificial da plataforma Zello, que possibilitam a criação automática de relatórios operacionais a partir das comunicações entre equipas, bem como ferramentas de monitorização em tempo real, como a geolocalização de equipamentos. Adicionalmente, a plataforma *Avtura, Turnaround Tool* **port**way, permite o registo dos *milestones* operacionais dos SLAs das companhias aéreas assistidas, e a realização de análises *post-operation* consistentes e personalizadas, apoiando a melhoria contínua e a excelência operacional. Desta forma, a transformação digital reforça a eficiência operacional, a qualidade do serviço e a capacidade de inovação contínua da **port**way."



João Tiago Dalgute
Diretor de Operações

Ao longo do período de reporte, a **port**way deu passos relevantes na sua Transformação Digital, com uma aposta consistente na utilização da tecnologia como instrumento de eficiência operacional, fiabilidade da informação e suporte à decisão. Esta evolução tem sido orientada por necessidades concretas da operação, assegurando a criação de valor direto para as equipas e para o negócio.

Neste contexto, a organização integrou soluções de Inteligência Artificial (IA) nas suas operações, com destaque para a geração automática de relatórios operacionais a partir de informação recolhida no terreno, o apoio à análise de dados e a automatização de tarefas administrativas e de *reporting*. O resultado traduz-se em processos mais rápidos, menor esforço manual e informação mais consistente para a tomada de decisão.

A **port**way desenvolveu ainda iniciativas de modernização de sistemas, integração tecnológica e melhoria contínua dos processos operacionais, incluindo a evolução da arquitetura de sistemas, o reforço das ferramentas de suporte à decisão e a digitalização da comunicação com colaboradores e passageiros.

As secções seguintes detalham as políticas adotadas, as ações desenvolvidas e as métricas utilizadas para monitorizar o progresso destas iniciativas.

o que orienta a **operação digital**

GDR-P

A **port**way enquadra a Transformação Digital como um eixo estruturante da sua modernização operacional, ainda que esta não se encontre formalizada numa política autónoma. A abordagem é integrada no plano de ação 2026-2028, no âmbito do objetivo "Resiliência & Estratégia", que define as orientações para a digitalização de processos, reforço da capacidade tecnológica e melhoria da eficiência operacional.

A operacionalização desta abordagem concretiza-se através de iniciativas de digitalização dos processos operacionais, de reforço da resiliência tecnológica e de criação de valor com recurso à tecnologia. No período de reporte, estas iniciativas abrangeram, designadamente, a transformação das comunicações operacionais, a implementação de *dashboards* de suporte à decisão, a digitalização da comunicação com passageiros e colaboradores, bem como a modernização de sistemas de gestão, incluindo ERP e a adoção da plataforma ESG. Estas iniciativas refletem a execução da abordagem definida, não tendo sido introduzidas alterações formais ao enquadramento estratégico durante o período de reporte.

O âmbito de aplicação desta abordagem é transversal à totalidade das operações próprias da **port**way, abrangendo os aeroportos onde a empresa opera, bem como as áreas de suporte centrais, incluindo as áreas operacionais de *handling*, carga aérea, serviços aeroportuários, funções administrativas e de suporte (tais como, recursos humanos, financeira e comercial). A atuação incide predominantemente sobre as operações internas, não estando formalizada, à data, uma política de extensão à cadeia de valor, sendo a colaboração com parceiros enquadrada em iniciativas específicas.

A **port**way não adotou formalmente um *standard* ou *framework* específico de Transformação Digital. No entanto, a sua atuação está alinhada com as orientações estratégicas do Grupo VINCI e suportada por plataformas tecnológicas estruturantes, como o SAP, que asseguram a integração de processos nas áreas de operações, recursos humanos, *analytics* e *reporting* financeiro. A eventual formalização de um *framework* de transformação digital encontra-se em avaliação, no contexto do processo de autonomização tecnológica da **port**way, com horizonte até 2027.

A consideração dos interesses dos *stakeholders* internos é assegurada através do levantamento de necessidades junto das equipas operacionais e de gestão, envolvendo, entre outras, a Direção de Sistemas de Informação, que participa no desenho e implementação das iniciativas digitais, com reuniões mensais do Comité de IT, onde se avalia o progresso dos projetos e se procedem às devidas arbitragens dos mesmos, baseada numa avaliação de retorno do investimento vs valor acrescentado para o negócio. Este processo tem suportado a priorização e desenvolvimento das soluções implementadas, estando prevista a sua formalização no âmbito do plano de ação de Sustentabilidade 2026–2028.

No contexto da Transformação Digital, não são aplicáveis políticas específicas de Direitos Humanos, sendo esta matéria tratada através de instrumentos próprios da organização. Ainda assim, a proteção de dados pessoais está assegurada através do cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), refletido nas políticas e práticas de gestão de dados em vigor.

o que fazemos para **evoluir digitalmente**

GDR-A

Ao longo de 2025, a **port**way implementou um conjunto de iniciativas de transformação digital orientadas para a modernização das operações e o reforço da capacidade tecnológica. As ações desenvolvidas promoveram uma maior interoperabilidade entre sistemas, reduzindo silos opera-

cionais e melhorando a consistência da informação, e contribuíram para a melhoria dos processos de suporte IT, com impacto na redução dos tempos de resposta e na satisfação dos utilizadores internos.

As ações desenvolvidas estruturaram-se em vários eixos, destacando-se:

Integração de inteligência artificial
Sistema *Push-to-Talk*[9]

Evolução do sistema *push-to-talk*, com integração de capacidades de Inteligência Artificial, permitindo a automatização de relatórios operacionais diários e a desmaterialização de processos anteriormente suportados em papel, com impacto na fiabilidade da informação e na eficiência operacional.

Corporate TV e mupis digitais
Digitalização da comunicação com colaboradores e passageiros

Implementação de canais digitais para comunicação interna, nomeadamente soluções como a *Corporate* TV, ecrãs nas salas de descanso operacional, com o objetivo de reforçar a comunicação organizacional e operacional em tempo real. Inclui ainda a renovação de parte do parque tecnológico (20% das *workstations*) e a implementação de *mupis* digitais orientados à disponibilização de informação operacional interativa ao passageiro.

Gestão inteligente e suporte à decisão
Implementação de *Dashboards*

Implementação de *dashboards* operacionais suportados por KPIs, assegurando uma visão integrada e em tempo útil da atividade operacional e ao nível da gestão.

Substituição de ERP corporativo
Modernização dos sistemas de gestão

Implementação de um novo ERP, com a migração da anterior solução local para uma plataforma *cloud* e adotando a SAP como parceiro tecnológico. Esta mudança representa uma transformação estrutural na forma como os processos de negócio são suportados digitalmente, permitindo a modernização da base tecnológica, reforçando a integração de processos, fiabilidade da informação e as capacidades de reporting operacional e financeiro.

9 O sistema *push-to-talk* é um sistema de comunicação por rádio em que o utilizador prime um botão para falar e liberta-o para ouvir. É frequentemente usado em operações aeroportuárias para comunicação em tempo real entre equipas de rampa, coordenadores de voo e supervisores operacionais.

Eficiência da operação de carga
Cargo *Slot Scheduling*

Desenvolvimento de um sistema de gestão de slots de carga, dirigido à gestão do cais de cargas, permitindo aos clientes agendar previamente horários de entrega e descarga, melhorando a organização, a fluidez da operação e o planeamento operacional.

Plataforma ESG
Tecnologia como suporte à estratégia ESG

Implementação de uma plataforma ESG dedicada, com o objetivo de estruturar, recolher e monitorizar informação nas dimensões ambiental, social e de governação (ESG), alinhada com os requisitos regulatórios da CSRD.

Resiliência dos sistemas críticos
Reforço de infraestrutura tecnológica

Atualização e modernização da infraestrutura tecnológica de suporte a sistemas críticos, designadamente a disponibilização contínua de informação crítica associada aos *slots* de voo e a resiliência e desempenho dos serviços, mitigando riscos de indisponibilidade de fontes externas. Este investimento contribui para a continuidade operacional e para uma base tecnológica mais robusta, alinhada com as exigências do negócio.

As iniciativas implementadas em 2025 contribuíram para a eliminação de processos manuais, o reforço da fiabilidade da informação e a melhoria da capacidade de monitorização e suporte à decisão operacional. As soluções de comunicação digital melhoraram a comunicação interna e a experiência do passageiro, enquanto a modernização dos sistemas e a renovação de equipamentos reforçaram as condições tecnológicas de suporte às operações.

Como ações planeadas para 2026, destacam-se:

- conclusão do projeto Avtura 2 (integração operacional e *business intelligence*)
- desenvolvimento do portal colaborativo MyPortway V3
- implementação do SAP *Logistics* e atualização do sistema Siscarga V2
- implementação de um sistema de CRM
- o desenvolvimento do projeto SAP SAC *Analytics*
- a expansão da geolocalização operacional
- a implementação de conetividade *Starlink*
- continuidade do projeto de autonomização tecnológica ANA *Carve Out* até 2027.

Neste contexto, os resultados esperados para 2026 incluem o aumento da taxa de digitalização de processos operacionais prioritários a reforçar através da adoção de soluções como o portal de colaboradores *MyPortway*, bem como a melhoria da experiência do cliente digital. Está igualmente previsto o progresso do processo de autonomização tecnológica associado ao projeto ANA *Carve Out*, que visa a separação dos sistemas e infraestruturas de IT partilhados com a ANA Aeroportos.

RECURSOS FINANCEIROS:

Em 2025, o investimento total em Sistemas de Informação (DSI), que suporta a estratégia de Transformação Digital, ascendeu a aproximadamente 2.154.000 € (OPEX: ~1.884.000 €; CAPEX: ~270.000 €), refletindo o conjunto de iniciativas de modernização tecnológica e digitalização operacional. Este montante corresponde ao orçamento global de Sistemas de Informação, não existindo segregação formal dos investimentos exclusivamente associados à Transformação Digital.

Para 2026, prevê-se um investimento indicativo em Sistemas de Informação de aproximadamente 2.300.000 €, refletindo o *pipeline* de projetos em curso e planeados, incluindo a continuidade das iniciativas acima descritas e o reforço do processo de autonomização tecnológica.

o desempenho digital que medimos **e a ambição que nos move**

GDR-M, GDR-T

A **port**way monitoriza e gere o seu desempenho em Transformação Digital através de um conjunto estruturado de métricas operacionais e de gestão de projetos, acompanhadas pela Direção de Sistemas de Informação e revistas periodicamente em sede de Comité de IT. Este sistema de medição permite acompanhar o progresso das iniciativas, suportar a tomada de decisão e avaliar a eficácia das ações implementadas.

Em 2025, a monitorização incidiu sobre indicadores como a taxa de conclusão de projetos de digitalização, a percentagem de execução face ao âmbito definido (incluindo horas alocadas e desvios orçamentais), o nível de execução orçamental face ao plano aprovado, o número de iniciativas concluídas ou em curso e a taxa de renovação de equipamentos. Estes indicadores são suportados por *dashboards* operacionais implementados no período, que asseguram visibilidade em tempo útil sobre o desempenho das operações digitalizadas.

Neste contexto, as métricas são apuradas com base em dados internos primários, provenientes de sistemas de gestão de projetos, plataformas de *reporting* financeiro, inventários de ativos e sistemas operacionais, sem recurso a *proxies* ou estimativas externas. A medição reflete a maturidade atual do programa de transformação digital, privilegiando indicadores de execução e progresso das iniciativas, com foco na continuidade e resiliência operacional. As métricas reportadas referem-se exclusivamente às operações próprias da **port**way, não abrangendo a cadeia de valor.

As metas de transformação digital foram definidas no âmbito do plano de ação 2026-2028 e visam consolidar a modernização dos sistemas, a digitalização das operações e o reforço da capacidade tecnológica da organização:

META	ÂMBITO	HORIZONTE
Assegurar que 100% das equipas operacionais da portway têm formação em ferramentas digitais e metodologias ágeis, promovendo uma cultura de inovação, colaboração multidisciplinar e melhoria contínua das competências digitais	**Todas as operações da portway**	**2028**
Melhorar a experiência do cliente através da integração tecnológica, assegurando elevada utilização dos canais digitais, maior satisfação com os serviços digitais e redução consistente dos tempos médios de resposta	**Todas as operações da portway**	**2028**
Assegurar a digitalização dos processos prioritários da portway, eliminando documentos físicos	**Todas as operações da portway**	**2028**

Estas metas serão monitorizadas trimestralmente e foram definidas com base num diagnóstico da maturidade digital da organização, na identificação das áreas com maior potencial de eficiência e melhoria operacional, e em referências setoriais relevantes, nomeadamente para indicadores de experiência do cliente.

04.

plano de ação **2026-2028**

O ano de 2025 ficou marcado pela integração das diferentes áreas da **port**way e pela definição de um plano de ação integrado para o período 2026–2028, estruturado em objetivos, iniciativas e metas mensuráveis. Orientado para o crescimento da empresa e ancorado na sustentabilidade, este Plano consubstancia um direcionamento estratégico, mais claro e articulado.

Assente nos pilares da **Excelência no Serviço, Foco na Equipa, Responsabilidade Ambiental e Social, e Resiliência & Estratégia**, o Plano reforça a ligação entre a operação, as pessoas e a visão de longo prazo da **port**way. O seu grau de implementação será monitorizado e reportado ao longo dos próximos ciclos de reporte.

EIXO ESTRATÉGICO	OBJETIVO	*TARGETS* GERAIS
Excelência no Serviço	Garantir padrões elevados de segurança, qualidade e eficiência operacional nos serviços prestados aos clientes, promovendo agilidade e personalização em cada etapa do processo	Reforçar a capacidade de acompanhamento e formação on job das equipas no terreno, assegurando uma resposta adequada ao serviço contratado.
		Implementar um modelo integrado de standards operacionais e de qualidade, através da criação de um sistema unificado de gestão documental, da definição de um SLA interno transversal e de um processo para gerir as particularidades dos SLAs específicos, reforçando a consistência, eficiência e governança da operação.
		Reforçar a performance operacional através da padronização de indicadores, governança estruturada e *reporting* sistemático, garantindo a definição de KPIs transversais, a implementação de um modelo de gestão baseado em reuniões de monitorização contínua e a criação de um processo robusto de reportes operacionais que suporte a tomada de decisão diária e assegure o registo consistente das entregas por turno.
		Criar um modelo de planeamento estratégico anual incorporado ao processo de governança corporativa, baseado num calendário anual fixo e identificação de entregas padronizadas.
		Avaliar e otimizar o cumprimento dos SLA e a adequada alocação de recursos humanos, promovendo a melhoria contínua da qualidade e da segurança, utilizando a análise qualitativa e quantitativa dos QCLs (quality check-lists).
		Definir um modelo de gestão integrado para acompanhamento da segurança operacional, baseado no cumprimento dos standards e melhores práticas da indústria.
		Criar condições para um investimento na gestão de qualidade, com capacidade para gerir a melhoria contínua, nomeadamente planos de melhoria decorrentes de auditorias e reclamações.
		Melhorar a avaliação do serviço dos clientes em 40% até 2028.
	Elevar a satisfação e a experiência dos passageiros, assegurando um atendimento consistente, empático, inclusivo e centrado nas suas necessidades.	Implementar um sistema de monitorização contínua da satisfação do passageiro, melhorando os níveis de satisfação.
		Assegurar que os colaboradores com contacto com o público recebem formação específica em atendimento ao passageiro até 2028.
		Uniformizar a imagem e apresentação das equipas de atendimento até 2028, garantindo consistência e profissionalismo em todos os pontos de contacto.
		Criar um programa de reconhecimento para colaboradores no atendimento ao passageiro até 2028, com objetivos de valorização interna e de retenção de talento.

EIXO ESTRATÉGICO	OBJETIVO	*TARGETS* GERAIS
Foco na Equipa	Atrair, desenvolver e reter talentos, criando um ambiente de trabalho estimulante, com oportunidades de crescimento e valorização profissional.	Definir e disseminar o perfil do líder portway.
		Reforçar a formação das equipas de forma transversal na empresa.
		Rever o plano de carreira dos colaboradores.
		Implementar uma estratégia de *employer branding* que reforce a presença e aumente a visibilidade da portway enquanto empregador de referência.
	Promover a saúde, o bem-estar e a segurança de todos os colaboradores, assegurando condições físicas e psicológicas adequadas e sustentáveis.	Desenvolver projetos de melhoria da atratividade do local de trabalho, nomeadamente ao nível dos espaços disponíveis para os colaboradores.
		Estruturar, diversificar e comunicar de forma integrada os benefícios disponibilizados aos colaboradores.
		Promover de forma contínua, junto dos colaboradores, estilos de vida saudáveis.
		Desenvolver uma cultura de segurança no trabalho, envolvendo os colaboradores nos temas de SST.
		Reforçar a prevenção e antecipação de acidentes de trabalho, garantindo uma abordagem sistemática à segurança e saúde no trabalho (SST).
		Garantir um ambiente de trabalho saudável que proteja a integridade mental das equipas.
Responsabilidade Ambiental e Social	Reduzir as emissões de CO_2 e contribuir para a neutralidade carbónica.	Reduzir 40% das emissões de âmbito 1 e 2 até 2028 (em relação a 2018).
		Eletrificar 65% da frota de GSE até 2028.
		Utilizar biocombustíveis em equipamentos não eletrificados, consoante a disponibilidade da geografia da operação.
		Reduzir consumo elétrico nas instalações.
	Implementar uma gestão eficiente de resíduos e promover a economia circular, reduzindo desperdícios e reaproveitando recursos ao longo da cadeia de valor.	Enviar zero resíduos para aterro.
		Aumentar a taxa de reutilização e reciclagem do fardamento em Lisboa e no Porto.
	Melhorar a gestão da água, contribuindo para a preservação dos ecossistemas e para um ambiente mais saudável.	Reduzir o consumo de água na operação em 25% até 2028.
		Aumentar a taxa de reutilização de água nas operações de Faro e Funchal.
	Transversal aos objetivos ambientais sobretudo água e resíduos.	Desenvolver esforços e trabalhar com parceiros aeroportuários para a implementação de medidas com vista à redução do impacto ambiental relativo a energia, resíduos e água.

EIXO ESTRATÉGICO	OBJETIVO	*TARGETS* GERAIS
	Promover a responsabilidade social interna e externamente, em torno de temáticas sociais e ambientais.	Integrar a ação climática na estratégia da empresa, fomentando a literacia ambiental, a redução de riscos e a criação de valor para colaboradores, comunidades e parceiros.
		Definir e implementar um plano de envolvimento com a comunidade.
Resiliência e Estratégia	Promover práticas de aquisição de bens e serviços baseadas em critérios de sustentabilidade ambiental, social e ética, contribuindo para a continuidade do negócio, a integridade da cadeia de valor e a redução de impactos negativos.	Promover uma gestão estratégica dos fornecedores assente em critérios ESG.
		Promover uma gestão estratégica dos prestadores de serviço assente em critérios ESG.
	Garantir a sustentabilidade financeira da empresa, assegurando eficiência operacional, competitividade e crescimento equilibrado do setor.	Promover a sustentabilidade e a eficiência económica da portway, assegurando uma gestão responsável dos recursos, o crescimento sustentado da atividade e a otimização da geração de receita.
		Reforçar a viabilidade financeira da portway, através da melhoria da margem média por cliente e da otimização das áreas com menor rentabilidade.
		Fomentar uma cultura orientada para análise de dados (data driven), que apoie a análise financeira e a rentabilidade nas diferentes áreas da empresa (implementação de um processo de controlo financeiro num documento formal).
	Impulsionar a transformação digital dos serviços e das operações como alicerce para a modernização do negócio com agilidade e eficiência.	Assegurar a digitalização de 10% dos processos prioritários da portway, eliminando documentos físicos.
		Assegurar que 100% das equipas operacionais da portway têm formação em ferramentas digitais e metodologias ágeis, promovendo uma cultura de inovação, colaboração multidisciplinar e melhoria contínua das competências digitais.
		Melhorar a experiência do cliente através da integração tecnológica, assegurando elevada utilização dos canais digitais, maior satisfação com os serviços digitais e redução consistente dos tempos médios de resposta.
	Assegurar a proteção de dados e a cibersegurança através de políticas robustas, formação contínua e monitorização ativa, garantindo a integridade da informação e a confiança dos *stakeholders*.	Assegurar que 100% dos colaboradores da portway completam a formação em RGPD e cibersegurança, garantindo melhoria contínua dos níveis de aproveitamento e reforçando a consciencialização para a proteção de dados e segurança da informação.
		Garantir a conformidade da portway com a framework NIST 2.0.
		Reduzir a vulnerabilidade da portway a incidentes de cibersegurança e de proteção de dados.
	Preparar o futuro da portway, antecipando riscos e oportunidades num setor em transformação, reforçando a sua posição competitiva e assegurando uma oferta sólida e robusta no mercado.	Definir e implementar uma estratégia de diferenciação de serviços, criando novas linhas de valor (ex.: premium), e assegurando equipas dedicadas para segmentos estratégicos, alcançando crescimento consistente da procura destes serviços.
		Consolidar uma gestão integrada da segurança operacional, ESG e qualidade.
	Gerir o desenvolvimento da atividade, com conduta ética e responsável, através de uma governança sólida e transparente com todos os *stakeholders*.	Consolidar o nível de conhecimento e perceção da equipa sobre a cultura ética.

05.

anexos


handling your every need!
PBKNE016
ECO
BATTERY
7400
GPURE001

5.1
índice de **conteúdos ESRS**

TOPICAL STANDARDS	REQUISITO DE DIVULGAÇÃO	SECÇÃO DO RELATÓRIO	PÁGINAS
ESRS 2, Requisitos gerais	BP-1	Sobre o Relatório	02
	BP-2	Não aplicável, uma vez que a portway não utilizou as disposições transitórias (*phase-in*)	
	GOV-1	2.2 Como Governamos a Sustentabilidade	15
	GOV-2	A portway não dispõe de um regime de incentivos ligado a KPI de sustentabilidade.	
	GOV-3	2.2 Como Governamos a Sustentabilidade	15
	GOV-4	2.2 Como Governamos a Sustentabilidade	15
	SBM-1	1.3 Como Operamos e Criamos Valor 1.4 A Nossa Cadeia de Valor	09 12
	SBM-2	2.2 Como Governamos a Sustentabilidade	15
	SBM-3	2.4 Estratégia 2026-2028: As Nossas Prioridades	22
	IRO-1	2.3 Os Temas que Guiam a Nossa Atuação	17
	IRO-2	2.3 Os Temas que Guiam a Nossa Atuação 3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações Impactos, Riscos e Oportunidades 3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades Impactos, Riscos e Oportunidades 3.3 Como nos Governamos Impactos, Riscos e Oportunidades	17 27 28 47 48 75 76

TOPICAL STANDARDS	REQUISITO DE DIVULGAÇÃO	SECÇÃO DO RELATÓRIO	PÁGINAS
E1 Alterações Climáticas	E1-1	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.1 Alterações Climáticas: Da Frota ao Território O enquadramento que dá forma à descarbonização	27 31 32
	E1-2	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.1 Alterações Climáticas: Da Frota ao Território O enquadramento que dá forma à descarbonização	27 31 32
	E1-3	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.1 Alterações Climáticas: Da Frota ao Território O que fazemos para descarbonizar: da frota ao bosque	27 31 33
	E1-4	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.1 Alterações Climáticas: Da Frota ao Território Os números que mostram onde estamos e os compromissos que nos guiam	27 31 34
	E1-5	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.1 Alterações Climáticas: Da Frota ao Território O que fazemos para descarbonizar: da frota ao bosque	27 31 33
	E1-6	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.1 Alterações Climáticas: Da Frota ao Território Os números que mostram onde estamos e os compromissos que nos guiam	27 31 34
	E1-7	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.1 Alterações Climáticas: Da Frota ao Território Os números que mostram onde estamos e os compromissos que nos guiam	27 31 34
	E1-8	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.1 Alterações Climáticas: Da Frota ao Território Os números que mostram onde estamos e os compromissos que nos guiam	27 31 34
	E1-9	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.1 Alterações Climáticas: Da Frota ao Território Os números que mostram onde estamos e os compromissos que nos guiam	27 31 34
	E1-10	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.1 Alterações Climáticas: Da Frota ao Território Os números que mostram onde estamos e os compromissos que nos guiam	27 31 34
	E1-11	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.1 Alterações Climáticas: Da Frota ao Território Os números que mostram onde estamos e os compromissos que nos guiam	27 31 34

TOPICAL STANDARDS	REQUISITO DE DIVULGAÇÃO	SECÇÃO DO RELATÓRIO	PÁGINAS
E2 Poluição	E2-1	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.2 Gestão da Poluição no Terreno: Operar sem Contaminar O princípio que orienta a gestão da poluição	27 36 37
	E2-2	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.2 Gestão da Poluição no Terreno: Operar sem Contaminar Como prevenimos a contaminação	27 36 37
	E2-3	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.2 Gestão da Poluição no Terreno: Operar sem Contaminar Como garantimos a conformidade	27 36 37
	E2-4	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.2 Gestão da Poluição no Terreno: Operar sem Contaminar Como garantimos a conformidade	27 36 37
	E2-5	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.2 Gestão da Poluição no Terreno: Operar sem Contaminar Como garantimos a conformidade	27 36 37
E3 Água	E3-1	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.3 Uso Eficiente da Água: Usar Melhor, Desperdiçar Menos O enquadramento que define a gestão da água	27 39 40
	E3-2	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.3 Uso Eficiente da Água: Usar Melhor, Desperdiçar Menos O que fazemos para reduzir o consumo de água	27 39 40
	E3-3	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.3 Uso Eficiente da Água: Usar Melhor, Desperdiçar Menos Os consumos que registamos e os objetivos que nos comprometemos a cumprir	27 39 41
	E3-4	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.3 Uso Eficiente da Água: Usar Melhor, Desperdiçar Menos Os consumos que registamos e os objetivos que nos comprometemos a cumprir	27 39 41
E5 Utilização de recursos e economia circular	E5-1	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.4 Recursos e Circularidade: Menos Desperdício, Mais Valor Os princípios que regem a economia circular	27 42 43
	E5-2	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.4 Recursos e Circularidade: Menos Desperdício, Mais Valor O que fazemos para usar melhor os recursos	27 42 43

TOPICAL STANDARDS	REQUISITO DE DIVULGAÇÃO	SECÇÃO DO RELATÓRIO	PÁGINAS
	E5-3	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.4 Recursos e Circularidade: Menos Desperdício, Mais Valor O que medimos na circularidade e as metas que traçamos	27 42 45
	E5-5	3.1 Impacto Ambiental nas Nossas Operações 3.1.4 Recursos e Circularidade: Menos Desperdício, Mais Valor O que medimos na circularidade e as metas que traçamos	27 42 45
S1 Colaboradores	S1-1	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os instrumentos que protegem quem trabalha na portway	47 52 53
	S1-2	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os instrumentos que protegem quem trabalha na portway	47 52 53
	S1-3	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco O que fazemos para reter, desenvolver e cuidar das nossas equipas	47 52 54
	S1-4	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os números de quem trabalha connosco e o que queremos alcançar	47 52 60
	S1-5	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os números de quem trabalha connosco e o que queremos alcançar	47 52 60
	S1-6	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os números de quem trabalha connosco e o que queremos alcançar	47 52 60
	S1-7	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os números de quem trabalha connosco e o que queremos alcançar	47 52 60
	S1-8	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os números de quem trabalha connosco e o que queremos alcançar	47 52 60
	S1-9	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os números de quem trabalha connosco e o que queremos alcançar	47 52 60

TOPICAL STANDARDS	REQUISITO DE DIVULGAÇÃO	SECÇÃO DO RELATÓRIO	PÁGINAS
	S1-10	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os números de quem trabalha connosco e o que queremos alcançar	47 52 60
	S1-11	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os números de quem trabalha connosco e o que queremos alcançar	47 52 60
	S1-12	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os números de quem trabalha connosco e o que queremos alcançar	47 52 60
	S1-13	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os números de quem trabalha connosco e o que queremos alcançar	47 52 60
	S1-14	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os números de quem trabalha connosco e o que queremos alcançar	47 52 60
	S1-15	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os números de quem trabalha connosco e o que queremos alcançar	47 52 60
	S1-16	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.1 Quem trabalha connosco Os números de quem trabalha connosco e o que queremos alcançar	47 52 60
S4 Clientes e consumidores finais	S4-1	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.3 Experiência do Cliente e Segurança dos Passageiros Os princípios que orientam a experiência do cliente e passageiros	47 66 67
	S4-2	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.3 Experiência do Cliente e Segurança dos Passageiros Os princípios que orientam a experiência do cliente e passageiros Canais de diálogo com os clientes	47 66 67 68
	S4-3	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.3 Experiência do Cliente e Segurança dos Passageiros O que fazemos para melhorar o serviço ao cliente	47 66 69
	S4-4	3.2 As Nossas Pessoas e Comunidades 3.2.3 Experiência do Cliente e Segurança dos Passageiros O que nos comprometemos a garantir a quem depende do nosso serviço	47 66 72

TOPICAL STANDARDS	REQUISITO DE DIVULGAÇÃO	SECÇÃO DO RELATÓRIO	PÁGINAS
G1 Conduta empresarial	G1-1	3.3 Como nos Governamos 3.3.1 Princípios que Guiam a Nossa Operação Os valores que definem a nossa conduta	75 79 80
	G1-2	3.3 Como nos Governamos 3.3.1 Princípios que Guiam a Nossa Operação Compras responsáveis e integração de critérios ESG O que fazemos para manter uma cultura de integridade - Prevenção, controlo e cultura de integridade O que fazemos para manter uma cultura de integridade - Práticas comerciais responsáveis e relação com fornecedores	75 79 82 82 83
	G1-3	3.3 Como nos Governamos 3.3.1 Princípios que Guiam a Nossa Operação O que queremos construir - Reforço da cultura ética e da gestão de risco O que queremos construir - Evolução das práticas comerciais responsáveis	75 79 83 84
	G1-4	3.3 Como nos Governamos 3.3.1 Princípios que Guiam a Nossa Operação Os valores que definem a nossa conduta - Compras responsáveis e integração de critérios ESG O que fazemos para manter uma cultura de integridade - Prevenção, controlo e cultura de integridade	75 79 82 82
	G1-5	3.3 Como nos Governamos 3.3.1 Princípios que Guiam a Nossa Operação Os valores que definem a nossa conduta - Compras responsáveis e integração de critérios ESG O que fazemos para manter uma cultura de integridade - Prevenção, controlo e cultura de integridade	75 79 82 82
	G1-6	3.3 Como nos Governamos 3.3.1 Princípios que Guiam a Nossa Operação O que fazemos para manter uma cultura de integridade- Práticas comerciais responsáveis e relação com fornecedores	75 79 83
GDR Cibersegurança	GDR-P	3.3.2 Proteção de Dados e Resiliência Digital O quadro normativo que protege quem confia na portway	85 86
	GDR-A	3.3.2 Proteção de Dados e Resiliência Digital O que fazemos para reforçar a resiliência digital	85 87
	GDR-M	3.3.2 Proteção de Dados e Resiliência Digital Os indicadores que acompanhamos e os objetivos que nos orientam	85 89
	GDR-T	3.3.2 Proteção de Dados e Resiliência Digital Os indicadores que acompanhamos e os objetivos que nos orientam	87 89

TOPICAL STANDARDS	REQUISITO DE DIVULGAÇÃO	SECÇÃO DO RELATÓRIO	PÁGINAS
GDR Transformação Digital	GDR-P	3.3.3 Digitalizar para Operar Melhor O que orienta a operação digital	91 92
	GDR-A	3.3.3 Digitalizar para Operar Melhor O que fazemos para evoluir digitalmente	91 92
	GDR-M	3.3.3 Digitalizar para Operar Melhor O desempenho digital que medimos e a ambição que nos move	91 95
	GDR-T	3.3.3 Digitalizar para Operar Melhor O desempenho digital que medimos e a ambição que nos move	91 95

5.2
impactos, **riscos e oportunidades (IRO)**

IMPACTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	POSITIVO OU NEGATIVO	REAL OU POTENCIAL	HORIZONTE TEMPORAL	CADEIA DE VALOR
Alterações Climáticas e Descarbonização	Aumento das emissões diretas e indiretas de GEE relacionadas com a combustão de combustível em equipamentos de assistência em terra, consumo de eletricidade da rede elétrica para operar escritórios e carregamento de equipamentos elétricos e outras atividades relacionadas com o desenvolvimento do negócio, contribuem para alterações climáticas.	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	O aumento do consumo energético causado pela intensificação da atividade agrava as emissões de GEE e contribui para as alterações climáticas.	-	Real	Médio-prazo	*Own operations*
	A adoção de medidas de eficiência energética reduz o consumo associado ao aumento da atividade, mitigando emissões e os respetivos efeitos nas alterações climáticos.	+	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	O uso de ACU e GPU aumenta as emissões de GEE do âmbito 3 geradas pelo apoio às aeronaves, contribuindo para pressões climáticas com impacto em comunidades e ecossistemas.	-	Real	Curto-prazo	*Own operations Downstream*
Poluição do Ar	As emissões de partículas e NOx resultantes da operação de equipamentos de assistência em escala movidos a combustíveis fósseis contribuem para a degradação da qualidade do ar em contexto urbano, com potenciais efeitos adversos na saúde dos colaboradores e das comunidades vizinhas, impactando diretamente as pessoas e o ambiente.	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	As emissões geradas pelo funcionamento das APU das aeronaves durante operações em escala libertam partículas e NOx que deterioram a qualidade do ar, intensificando riscos para a saúde dos colaboradores e das populações próximas e agravando a poluição atmosférica, com impacto tanto nas pessoas como no planeta.	+	Real	Curto-prazo	*Downstream*

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	POSITIVO OU NEGATIVO	REAL OU POTENCIAL	HORIZONTE TEMPORAL	CADEIA DE VALOR
Consumo de Água	O aumento das necessidades associadas às operações de limpeza, manutenção, abastecimento de água potável e utilização de balneários eleva o consumo de água nas áreas operadas pela portway, intensificando a pressão sobre os recursos hídricos e contribuindo para maiores exigências de captação e tratamento, com impacto direto no ambiente.	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	A adoção de práticas de reutilização de água, aliada à implementação de medidas de eficiência e instalação de equipamentos mais eficientes, permite aumentar a taxa de reutilização e reduzir o consumo de água potável, favorecendo a utilização responsável dos recursos e beneficiando o ambiente através da diminuição da pressão sobre fontes hídricas.	+	Real	Curto-prazo	*Own operations*
Gestão de Resíduos e Economia Circular	A produção de resíduos gerados pelas operações diárias da portway e pela restante comunidade aeroportuária resulta diretamente da atividade operacional, originando fluxos intensivos de resíduos que exigem gestão adequada e podem intensificar a pressão ambiental associada ao tratamento e destino final, afetando a qualidade do ambiente.	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Redução dos resíduos eliminados e aumento do encaminhamento para reciclagem e valorização, decorrentes do aumento da taxa de reciclagem e da implementação de práticas de separação e encaminhamento adequado, contribuindo para a circularidade e para a diminuição de impactes ambientais.	+	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	A promoção de ações de sensibilização dirigidas a stakeholders e companhias aéreas procura alterar comportamentos e melhorar práticas de gestão de resíduos, aumentando a separação e valorização e contribuindo para reduzir o envio para eliminação, reforçando assim a circularidade e beneficiando o planeta e a comunidade aeroportuária envolvida.	+	Potencial	Curto-prazo	*Own operations*

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	POSITIVO OU NEGATIVO	REAL OU POTENCIAL	HORIZONTE TEMPORAL	CADEIA DE VALOR
Bem-estar, Saúde e Segurança	Ambiente fisicamente exigente e horários desafiantes, decorrente das atividades de *handling* com impacto na saúde e bem-estar dos colaboradores, sobretudo nas funções de placa e carga de armazém.	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Dificuldades de deslocação e acesso ao local de trabalho, incluindo limitações de transporte (ex.: noturno) em Lisboa e Porto, afetando a qualidade de vida e o bem-estar dos colaboradores	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Dificuldades de deslocação e acesso ao local de trabalho, incluindo limitações de transporte (ex.: noturno) em Faro e no Funchal, afetando a qualidade de vida e o bem-estar dos colaboradores	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Agravamento de desigualdades sociais e impacto no bem-estar dos colaboradores, dado o défice de benefícios estruturados, nomeadamente ao nível da saúde e descanso	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Mitigação das dificuldades de acesso ao local de trabalho, através de transporte dedicado, com impacto na qualidade de vida dos colaboradores	+	Potencial	Médio-prazo	*Own operations*
	Mitigação do desgaste físico e da fadiga através de áreas de descanso e automatização de tarefas, com impacto no bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores	+	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Ambiente de trabalho exigente, associado ao trabalho por turnos e rotatividade, pode levar ao desgaste psicológico e impactar negativamente a saúde mental dos colaboradores	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Exposição elevada a riscos de acidente de trabalho (colisões com equipamentos em movimento, quedas em pista, manuseamento incorreto de cargas ou fadiga associada a turnos prolongados), decorrente das atividades de handling com impacto na saúde e segurança dos colaboradores	-	Real	Curto-prazo	*Own operations* *Downstream*
Atração, Retenção e Desenvolvimento dos Colaboradores	Promoções sem capacitação, decorrente do nível de atividades e pressão do setor, fragilizam lideranças intermédias, com impacto negativo nos colaboradores	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Frustração e estagnação profissional dos colaboradores, decorrente da falta de oportunidades de progressão e de formação nas chefias intermédias	-	Real	Médio-prazo	*Own operations*
	Impacto na valorização profissional e na motivação dos colaboradores, decorrente da falta de progressão das condições salariais à medida que o colaborador progride na empresa	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Melhoria de competências técnicas, decorrente de formação especializada com impacto no desenvolvimento nos colaboradores	+	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Desenvolvimento profissional, decorrente de oportunidades de mobilidade interna, com impacto no desenvolvimento dos colaboradores.	+	Real	Curto-prazo	*Own operations*
	Reforço da adaptabilidade e da capacidade operacional, decorrente do desenvolvimento da polivalência, com impacto no desenvolvimento dos colaboradores	+	Real	Médio-prazo	*Own operations*

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	POSITIVO OU NEGATIVO	REAL OU POTENCIAL	HORIZONTE TEMPORAL	CADEIA DE VALOR
	Elevada rotatividade e recurso a contratos sazonais, associados à natureza operacional e às flutuações de atividade, dificultando a constituição de equipas estáveis e experientes e comprometendo o desenvolvimento de competências e a continuidade do conhecimento	-	Potencial	Médio-prazo	*Own operations*
	Dependência de trabalho sazonal e temporário limitando a estabilidade profissional, decorrente da natureza da atividade com impacto na integração e no desenvolvimento dos colaboradores	-	Real	Curto-prazo	*Own operations*
Diversidade, equidade e inclusão	Dificuldades de integração com impacto nas equipas, causadas pelas barreiras linguísticas ou culturais das equipas diversas, decorrentes das necessidades de contratação constante	-	Real	Médio-prazo	*Own operations*
	Equidade de oportunidades, integração de grupos sub-representados e coesão nas equipas, promovidas por práticas de inclusão, com impacto nos colaboradores	+	Real	Curto-prazo	*Own operations*
Qualidade do Serviço e Eficiência Operacional B2B	Redução de atrasos e aumento da pontualidade das operações, resultando em menor tempo de espera, menor stress e maior satisfação dos passageiros	+	Real	Médio-prazo	*Own operations Downstream*
	Ocorrência de extravio de bagagem, resultando em frustração e inconveniência para os passageiros e em deterioração da qualidade do serviço prestado pelas companhias aéreas	-	Real	Curto-prazo	*Own operations Downstream*
	Maior confiança dos clientes e parceiros e acesso a informação sobre o desempenho da portway, decorrentes da integração de aspetos ambientais e sociais na estratégia da empresa, com impacto nos clientes e parceiros	+	Real	Médio-prazo	*Own operations Downstream*
	Entrega de um serviço mais personalizado e ágil, decorrente da proximidade e da capacidade de ação e follow-up, com impacto nos clientes	+	Real	Curto-prazo	*Own operations Downstream*
Satisfação e Experiência do Passageiro B2C	Reforço e melhoria contínua dos mecanismos de controlo de segurança aeroportuária, resultando na prevenção de incidentes e no aumento da proteção e sensação de segurança de passageiros, colaboradores e restantes utilizadores das infraestruturas	+	Real	Curto-prazo	*Own operations Downstream*
	Gestão da qualidade do atendimento, decorrente da atuação em situações de irregularidade e disrupção, com impacto nos passageiros	+	Real	Curto-prazo	*Own operations Downstream*
	Capacidade e competência no acompanhamento de passageiros, decorrentes da prestação de serviços como MyWay, ASS e assistência em escala, com impacto nos passageiros	+	Real	Curto-prazo	*Own operations Downstream*

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	POSITIVO OU NEGATIVO	REAL OU POTENCIAL	HORIZONTE TEMPORAL	CADEIA DE VALOR
Compras Sustentáveis	Promoção de boas práticas sociais e ambientais junto dos fornecedores, decorrente da integração de critérios ESG no processo de seleção, com potencial impacto nas pessoas e no ambiente.	+	Potencial	Longo-prazo	*Upstream*
	Valorização de fornecedores locais, decorrente da sua contratação, com impacto nas pessoas, nomeadamente nos ecossistemas empresariais locais.	+	Real	Curto-prazo	*Upstream*
	Escolha de materiais sustentáveis e recicláveis, decorrente de critérios de sustentabilidade na aquisição de materiais, com potencial impacto no ambiente e nas pessoas.	+	Potencial	Médio-prazo	*Upstream* *Own operations*
Conduta Empresarial	Redução da exposição de parceiros e demais *stakeholders* a práticas de corrupção ou condutas indevidas, promovendo um ambiente de relacionamento mais justo, ético e seguro.	+	Real	Curto-prazo	*Upstream* *Own operations* *Downstream*
	Reforço do sentimento de confiança, segurança e alinhamento ético dos colaboradores e parceiros, resultante de uma postura organizacional proativa, transparente e aberta, fortalecendo a cultura empresarial e o envolvimento das pessoas.	+	Real	Curto-prazo	*Upstream* *Own operations* *Downstream*
Continuidade do Negócio	Capacidade de resposta a perturbações e eventos externos, decorrente da natureza da atividade e do ecossistema aeroportuário, com impacto nos vários intervenientes e nos passageiros.	+	Potencial	Médio-prazo	*Own operations* *Downstream*
	Preparação coordenada para situações de emergência, decorrente da necessidade de um plano de emergência comum entre os vários intervenientes, com impacto no ecossistema aeroportuário e nos passageiros.	+	Potencial	Médio-prazo	*Own operations* *Downstream*
Privacidade e Cibersegurança	Proteção de dados, decorrente de medidas de segurança e privacidade, com impacto nos clientes.	+	Real	Curto-prazo	*Downstream*
	Proteção dos dados pessoais dos passageiros, reduzindo o risco de acessos indevidos, fraude e uso abusivo de informação, com impacto na sua segurança e privacidade.	+	Real	Curto-prazo	*Downstream*
	Proteção de dados, decorrente de medidas de segurança e privacidade, com impacto nos colaboradores.	+	Real	Curto-prazo	*Downstream*

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	POSITIVO OU NEGATIVO	REAL OU POTENCIAL	HORIZONTE TEMPORAL	CADEIA DE VALOR
Transformação Digital	Eficácia do serviço, decorrente da adaptação da tecnologia disponível no mercado, com impacto nos clientes.	+	Real	Médio-prazo	*Downstream*
	Melhoria do desempenho ambiental, decorrente da inovação tecnológica (redução de consumo de resíduos, de energia, de emissões de GEE, consumo de água, etc.), com impacto no ambiente.	+	Real	Curto-prazo	*Upstream* *Own Operations* *Downstream*
	Diminuição da sobrecarga, decorrente da automação, simplificação de processos e disponibilização de informação de apoio à decisão, com impacto na qualidade de vida dos colaboradores.	+	Real	Médio-prazo	*Own Operations* *Downstream*
	Aquisição de competências tecnológicas e conhecimento dos processos implementados, decorrente de iniciativas de *upskilling* e *reskilling*, com impacto no desenvolvimento dos colaboradores	+	Real	Médio-prazo	*Own Operations* *Downstream*

RISCOS E OPORTUNIDADES MATERIAIS IDENTIFICADOS

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	RISCO OU OPORTUNIDADE	HORIZONTE TEMPORAL
Alterações Climáticas e Descarbonização	Custos e disrupções provenientes de riscos físicos que podem interromper as operações (ex. eventos climáticos extremos, falhas gerais no sistema energético e outros) com impacto na operação e nos custos da empresa.	Risco	Curto-prazo
	Aumento dos custos de energia associado à volatilidade dos preços no mercado energético, com impacto direto na estrutura de custos e na competitividade da operação.	Risco	Curto-prazo
	Custos e investimentos provenientes de riscos de transição (ex. dependência tecnológica, falta de soluções para combustíveis alternativos e respetivas infraestruturas, etc.) com impactos no *turnover*.	Risco	Curto-prazo
	Penalizações financeiras devido ao incumprimento de novas regulamentações ambientais com impacto nas receitas.	Risco	Médio-prazo
	Mudanças regulatórias com impacto financeiro na operação, na infraestrutura e nos investimentos (ex.: obrigatoriedade na utilização de equipamento com emissão zero ou eletrificados).	Risco	Curto-prazo
	Diferenciação no mercado, junto dos clientes, ao adotar práticas de mitigação de GEE, influenciando a competitividade da empresa.	Oportunidade	Curto-prazo

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	RISCO OU OPORTUNIDADE	HORIZONTE TEMPORAL
Poluição do Ar	Impactos económicos, decorrentes de penalizações por incumprimento de requisitos legais, na empresa.	Risco	Médio-prazo
	Investimento em tecnologia que permita reduzir as emissões não GEE, melhorando a qualidade do ar e consequentemente prevenindo riscos regulatórios.	Oportunidade	Curto-prazo
Consumo de Água	Redução de custos com a instalação de equipamentos/máquinas eficientes no consumo de água, e adoção de práticas de redução de consumo.	Oportunidade	Curto-prazo
	Investimento em projetos de redução do consumo de água nas operações para diminuir custos e garantir disponibilidade de recursos, através do reaproveitamento e armazenamento de água (objetivo da VINCI 2030).	Oportunidade	Curto-prazo
	Aumento dos custos operacionais, decorrente do aumento do custo da água da rede.	Risco	Curto-prazo
	Constrangimentos operacionais, decorrentes do racionamento de água em alguns locais de operação, com impacto na operação da empresa.	Risco	Curto-prazo
Gestão de Resíduos e Economia Circular	Elevados gastos de capital com operadores de gestão de resíduos (valores de mercado por tonelada).	Risco	Curto-prazo
	Redução de custos de gestão de resíduos devido à adoção de práticas de reciclagem e produção de menos resíduos.	Oportunidade	Médio-prazo
	Redução de custos de gestão de resíduos devido à adoção de medidas de reutilização.	Oportunidade	Curto-prazo
	Redução de consumos e de custos com a gestão de resíduos, decorrente do envolvimento de clientes e fornecedores no espaço aeroportuário em soluções integradas.	Oportunidade	Curto-prazo
Bem-estar, Saúde e Segurança	Ambiente fisicamente exigente e horários desafiantes, decorrente das atividades de *handling* com impacto na saúde e bem-estar dos colaboradores, sobretudo nas funções de placa e carga de armazém.	Risco	Curto-prazo
	Dificuldades de deslocação e acesso ao local de trabalho, incluindo limitações de transporte (ex.: noturno) em Lisboa e Porto, afetando a qualidade de vida e o bem-estar dos colaboradores	Risco	Médio-prazo
	Dificuldades de deslocação e acesso ao local de trabalho, incluindo limitações de transporte (ex.: noturno) em Faro e no Funchal, afetando a qualidade de vida e o bem-estar dos colaboradores	Risco	Médio-prazo
	Agravamento de desigualdades sociais e impacto no bem-estar dos colaboradores, dado o défice de benefícios estruturados, nomeadamente ao nível da saúde e descanso	Oportunidade	Curto-prazo
	Mitigação das dificuldades de acesso ao local de trabalho, através de transporte dedicado, com impacto na qualidade de vida dos colaboradores	Risco	Médio-prazo
	Mitigação do desgaste físico e da fadiga através de áreas de descanso e automatização de tarefas, com impacto no bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores	Risco	Médio-prazo
	Ambiente de trabalho exigente, associado ao trabalho por turnos e rotatividade, pode levar ao desgaste psicológico e impactar negativamente a saúde mental dos colaboradores	Oportunidade	Longo-prazo

TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	RISCO OU OPORTUNIDADE	HORIZONTE TEMPORAL
Atração, Retenção e Desenvolvimento dos Colaboradores	Custos acrescidos e perda de eficiência decorrentes da elevada rotatividade, associados à saída de talento e à necessidade recorrente de recrutamento e formação	Risco	Médio-prazo
	Falhas operacionais, decorrentes de lideranças pouco preparadas, com impacto na operação da empresa	Risco	Médio-prazo
	Redução de custos e reforço da estabilidade das equipas através do investimento em formação e desenvolvimento interno	Oportunidade	Médio-prazo
	Turnover elevado associado à falta de perspetivas de desenvolvimento profissional, comprometendo a continuidade operacional e aumentando os custos de recrutamento, integração e formação	Risco	Curto-prazo
	Instabilidade no serviço, decorrente da gestão de picos de atividade associados à sazonalidade acentuada com equipas inexperientes ou temporárias, com impacto na operação da empresa, em Faro	Risco	Curto-prazo
Diversidade, equidade e inclusão	Perda de competitividade em concursos e parcerias com entidades que valorizam critérios de diversidade, devido à ausência de políticas inclusivas	Risco	Longo-prazo
	Risco reputacional e jurídico relacionado com queixas ou conflitos internos relativos ao ambiente de trabalho, com potencial impacto financeiro	Risco	Médio-prazo
	Reforço da reputação da empresa, decorrente do posicionamento como empresa inclusiva, com impacto na sua atratividade e competitividade	Oportunidade	Médio-prazo
	Investimento em iniciativas DEI por forma a incluir e valorizar colaboradores de diferentes nacionalidades e realidades socioeconómicas	Oportunidade	Médio-prazo
Qualidade do Serviço e Eficiência Operacional B2B	Prestação de um serviço de qualidade com eficiência operacional, proximidade e agilidade, aumentando a satisfação e fidelização de clientes e passageiros e contribuindo para estabilidade de receitas e vantagem competitiva	Oportunidade	Curto-prazo
	Fortalecimento de parcerias comerciais de longo prazo, com posicionamento semelhante nos princípios e compromissos com a sustentabilidade, bem como com a obtenção de certificações relevantes e capacidade de reporte sobre o desempenho	Oportunidade	Médio-prazo
	Falhas operacionais na prestação do serviço podem gerar insatisfação dos clientes, devido a limitações das infra-estruturas com pontenciais impactos económicos	Risco	Curto-prazo
	Necessidade de adaptação da empresa, decorrente das exigências do mercado regulatórias e da necessidade de responder aos clientes, com potencial impacto operacional e económico	Risco	Curto-prazo
Satisfação e Experiência do Passageiro B2C	Dependência de outros atores na resolução de temas operacionais e de desenvolvimento de infraestruturas (e consequente impacto na experiência do passageiro) com impacto na operação	Risco	Curto-prazo
	Aumento da eficiência operacional reforçando o posicionamento da portway como referência no setor de handling através da melhoria contínua dos processos para inovar na prestação de serviços	Oportunidade	Curto-prazo

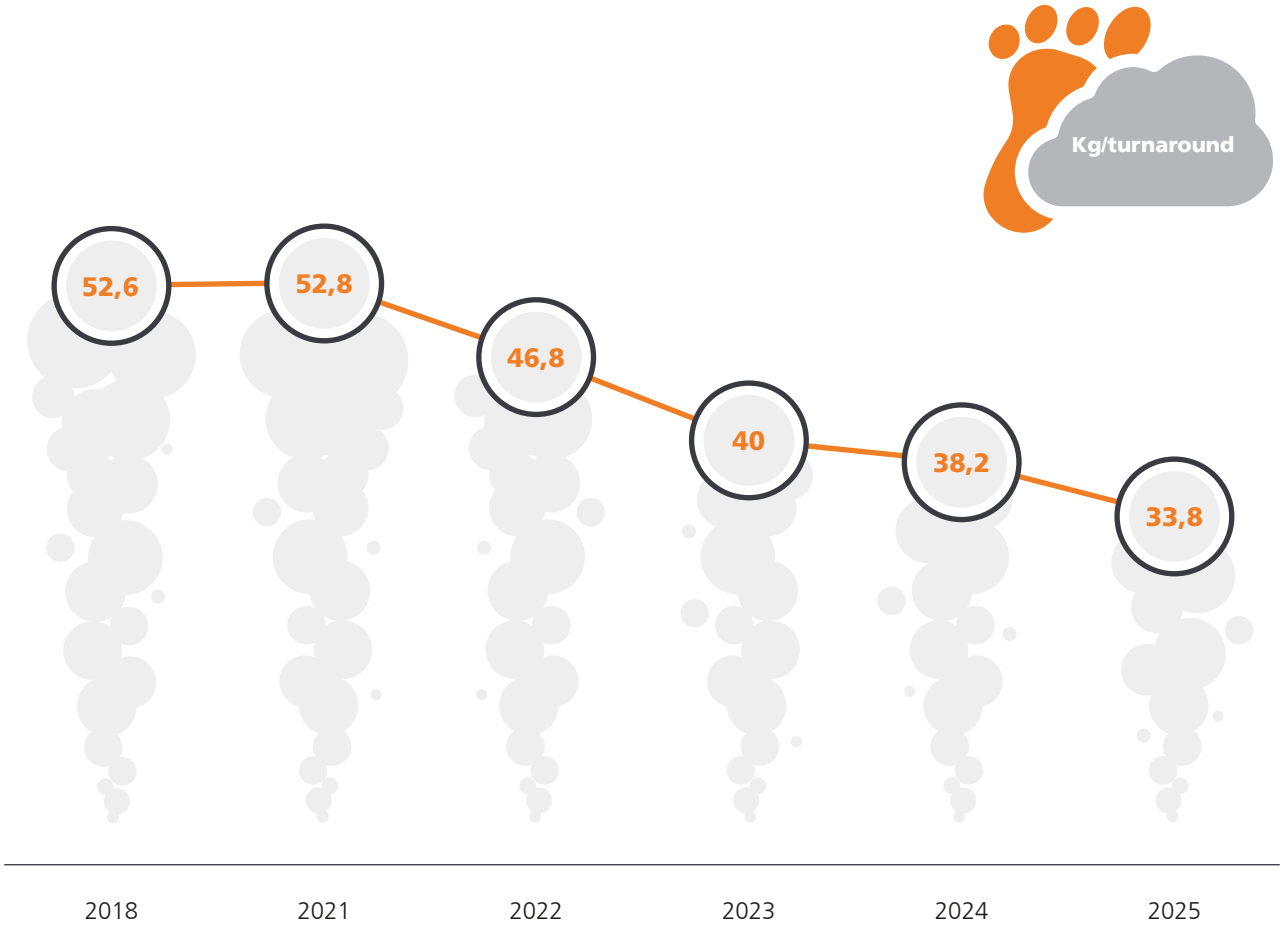
TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	RISCO OU OPORTUNIDADE	HORIZONTE TEMPORAL
Compras Sustentáveis	Impacto reputacional relacionado com ausência de transparência das condições da cadeia de valor e potencial impacto económico.	Risco	Curto-prazo
	Custos mais elevados com contratação, decorrentes da integração de aspetos ESG, com impacto económico na empresa.	Risco	Curto-prazo
	Escassez de oferta com requisitos ESG, com potenciais impactos na operação.	Risco	Curto-prazo
Conduta Empresarial	Efeito reputacional e perda de clientes e parceiros devido a perceções de práticas antiéticas ou falta de integridade nos negócios (de todo o ecossistema	Risco	Médio-prazo
	Sanções ou multas devido ao incumprimento de regulamentos éticos e práticas de conformidade.	Risco	Curto-prazo
	Redução de interrupções e atrasos e melhoria da eficiência dos processos internos através da implementação de códigos de conduta e boas práticas documentadas, reforçando a prevenção de incumprimentos e falhas operacionais.	Oportunidade	Curto-prazo
Continuidade do Negócio	Custos acrescidos e disrupções operacionais, decorrentes de fenómenos externos, com impacto na operação e no desempenho da empresa.	Risco	Longo-prazo
	Melhoria da eficiência e desenvolvimento de infraestruturas com impacto na produtividade operacional.	Oportunidade	Médio-prazo
	Volatilidade e aumento da competição no mercado, pressionando receitas, margens e quotas, com impacto no desempenho económico e na previsibilidade do negócio.	Risco	Curto-prazo
	Definição de um plano de continuidade do negócio suportado por operação *data-driven*, fortalecendo a tomada de decisão, a antecipação de riscos/tendências e a rapidez de resposta, reduzindo custos de disrupção e reforçando a resiliência.	Oportunidade	Médio-prazo
Privacidade e Cibersegurança	Interrupções nas operações devido a ataques cibernéticos e potencial perda de confiança dos *stakeholders*.	Risco	Longo-prazo
	Penalizações legais por incumprimento de regulamentações, como o RGPD, na gestão de dados pessoais.	Risco	Longo-prazo
	Perda de confiança dos clientes devido a perda de dados sensíveis ou falhas de segurança com potenciais efeitos económicos.	Risco	Curto-prazo
	Investimento em sistemas de segurança cibernética pode prevenir perdas financeiras e operacionais.	Oportunidade	Médio-prazo
	Elevados custos associados à recuperação de dados e sistemas após ataques cibernéticos.	Risco	Longo-prazo
Transformação Digital	Investimento elevado e contínuo na integração de tecnologia de processos.	Risco	Médio-prazo
	Aumento da competitividade, decorrente da integração de tecnologia nos serviços, com impacto no posicionamento e desempenho da empresa.	Oportunidade	Médio-prazo
	Redução de custos operacionais e potencial aumento de produtividade, através de digitalização e desmaterialização.	Oportunidade	Médio-prazo

5.3 pegada de **carbono**

Desde 2018 — ano de baseline definido pela Vinci —, a **port**way procede ao cálculo anual da sua pegada carbónica nos âmbitos 1 e 2, correspondentes ao consumo de combustível e à produção de eletricidade. Em 2022, o exercício foi alargado de forma a incluir também o âmbito 3.

Entre 2018 e 2025, a pegada carbónica total evoluiu de 2.792 para 2.354 toneladas de CO2eq, um percurso não linear mas com tendência de descida consistente nos últimos anos, apesar do crescimento operacional da empresa: o número de voos subiu de 53.096 em 2018 para 69.733 em 2025.

É este crescimento que torna o indicador de intensidade carbónica — a pegada por turnaround — particularmente relevante. Este valor caiu de 52,6 kg CO2eq/turnaround em 2018 para 33,8 kg CO2eq/turnaround em 2025, uma redução de 35,7%. A trajetória de descida é consistente ao longo do período (52,8 em 2021, 46,8 em 2022, 40 em 2023, 38,2 em 2024, 33,8 em 2025).



Este resultado confirma que a **port**way conseguiu dissociar o crescimento operacional do aumento das emissões: apesar de mais voos e mais atividade, a intensidade carbónica das operações diminuiu de forma sustentada face a 2018, evidenciando a continuidade da trajetória de descarbonização da empresa.

Título:
Relatório de Sustentabilidade 2025 – "Going Green, Handling the Future"

Propriedade:
portway – Handling de Portugal, S.A.

Consultoria:
The Equator Company

Direção Artística e Produção:
portway – Handling de Portugal, S.A.

Data de Publicação:
Setembro 2026



www.portway.pt

sustentabilidade@portway.pt