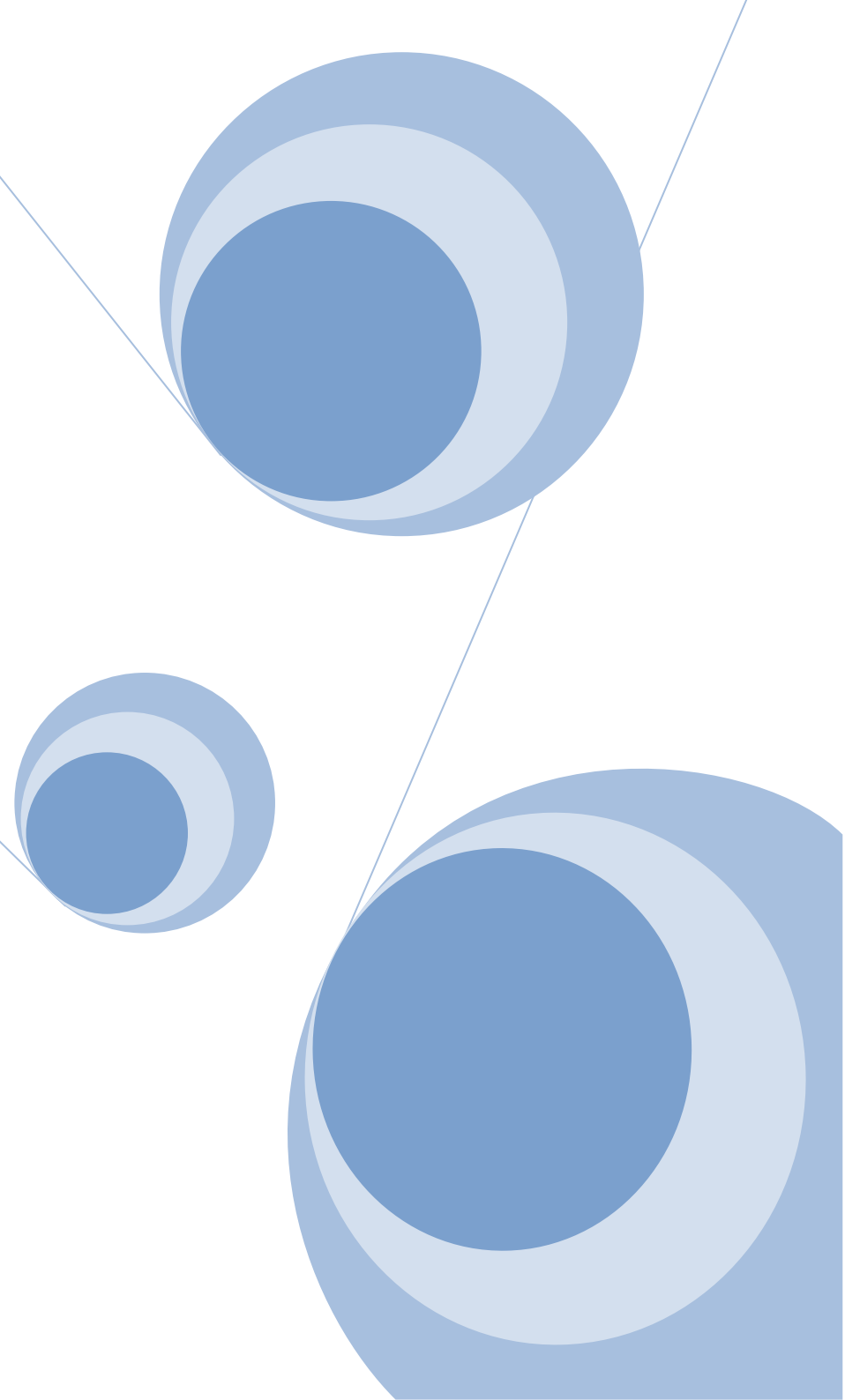


Grupo Cabo Verde Telecom, SA

Pacto Mundial das Nações Unidas

Comunicação de Progresso 2010



Pacto Mundial das Nações Unidas – Comunicação de Progresso 2010



Índice

Mensagem do Presidente.....	4
Sobre a CVTelecom.....	6
Estratégia de Sustentabilidade.....	9
Metodologia.....	10
Âmbito.....	10
Divulgação do COP.....	10
Princípios de Direitos Humanos.....	11
Defendemos a liberdade de associação e o direito á negociação colectiva.....	26
Princípios de Protecção Ambiental.....	28
Princípio Contra a Corrupção.....	32
Compromissos para 2011.....	33
Siglas e Abreviaturas.....	37

Mensagem do Presidente

A CVTelecom completou em 2010, quinze anos de existência. Ao longo do seu percurso, a Empresa tem pautado sempre por uma atitude baseada na Ética e Transparência Governativa, desenvolvendo, ao mesmo tempo, uma forte intervenção social, o que faz com que ela seja hoje reconhecida como uma das Empresas mais socialmente responsáveis no panorama cabo-verdiano.

Apesar dos efeitos da crise financeira internacional que marcaram o ano, e que também tiveram as suas repercussões na economia caboverdeana, a CVTelecom soube se concentrar nos seus principais propósitos, de modo a não defraudar os seus *stackholders*, registando na área de Responsabilidade Social um investimento de cerca de 57 milhões de escudos caboverdeanos, com vista a reduzir as desigualdades sociais e contribuir para o desenvolvimento sustentado da sociedade caboverdeana.

No quadro da nossa contribuição para a modernização de Cabo Verde importantes objectivos foram cumpridos. São exemplos, a adesão a um segundo cabo submarino internacional, que vem reforçar a segurança e a fiabilidade das comunicações, e a extensão do actual cabo submarino inter-ilhas às ilhas do Fogo, Brava e Maio, que irão proporcionar elevado padrão de conectividade a todos os pontos do território nacional. O crescimento acentuado e sustentado dos níveis de investimento em infra-estruturas é reflexo do compromisso da CVTelecom com os objectivos de desenvolvimento das telecomunicações no país.

Corporizando a estratégia de desenvolvimento dos negócios de forma sustentada e procurando integrar na gestão as políticas sociais e ambientais, a CVTelecom actua em estreito alinhamento com os princípios do Pacto Mundial, recomendados pelas Nações Unidas. Fazemos parte da Aliança para o Desenvolvimento Social, um projecto do Governo de Cabo Verde, cujo objectivo consiste no reforço de parcerias entre sectores público, privado e sociedade civil para uma acção concertada no domínio do desenvolvimento social de Cabo Verde.

A nossa Adesão ao Pacto Mundial das Nações Unidas em 2008, iniciativa pioneira em Cabo Verde, e o alinhamento das nossas práticas de Gestão com os 10 Princípios por ele definidos, demonstram a importância que atribuímos à Responsabilidade Social. Neste particular, as principais áreas eleitas pela CVTelecom estão directamente relacionadas com a Redução da Pobreza, Saúde, Educação e Ambiente, sem descurar outros sectores com a cultura, desporto e sociedade de informação.

Com esta segunda Comunicação de Progresso pretendemos dar a conhecer as acções concretas realizadas no âmbito dos dez Princípios do Pacto Mundial e assumidos pela CVTelecom, destacar os compromissos assumidos em 2010 bem como o seu nível de realização. Paralelamente, o documento espelha os novos desafios para 2011, com vista a continuarmos a contribuir de forma activa para um desenvolvimento social cada vez mais sustentável.

Conscientes, no entanto, do longo caminho a percorrer, estamos fortemente empenhados em vencer os próximos desafios através da Nossa Estratégia de Sustentabilidade e do envolvimento e comprometimento de todos os colaboradores que formam a grande família CVTelecom.

Assim sendo, gostaria de renovar o nosso comprometimento no relacionamento com os nossos principais Stakeholders: Acionistas, Clientes, Colaboradores, Fornecedores, Entidade Reguladora e a Comunidade, assentes na observância rigorosa dos 10 Princípios que configuram o Pacto Mundial.

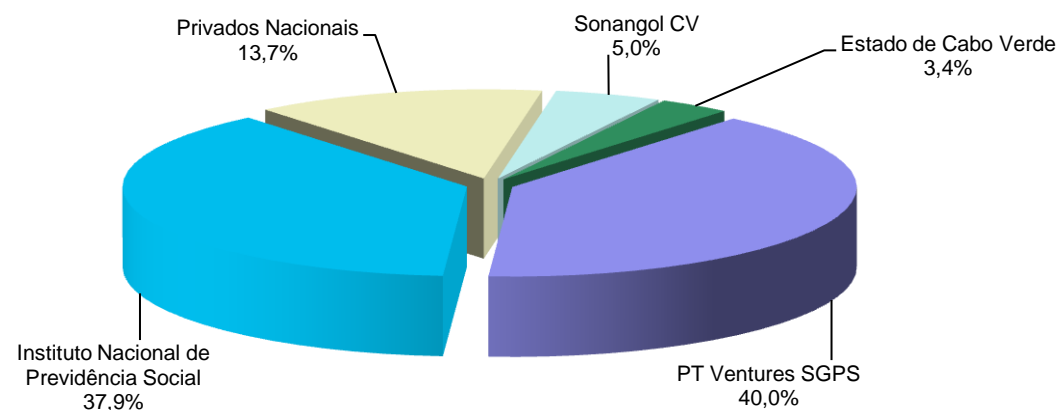
Humberto Betencourt Santos

Presidente do Conselho de Administração

Sobre a CVTelecom

A história da Cabo Verde Telecom inicia-se em 1995, altura em que se verifica a cisão-dissolução da Empresa Pública dos Correios e Telecomunicações (CTT-EP) e a criação de duas novas empresas autónomas – Cabo Verde Telecom (CVTelecom) e Correios de Cabo Verde,

Ainda em 1995, o Estado de Cabo Verde procede à privatização da CVTelecom com a alienação de 40% do seu Capital Social à Portugal Telecom, seleccionado no quadro da parceria estratégica para o desenvolvimento da Empresa e do sector. Actualmente, o capital social da Empresa encontra-se distribuído da seguinte forma:



Com a liberalização do mercado das telecomunicações em 2005, a CVTelecom cria, em Dezembro de 2005, duas novas empresas, totalmente detidas por ela: a CVMóvel, SA e a CVMultimédia, SA.

A CVTelecom é um Grupo de Telecomunicações, com abrangência nacional e líder no sector das Comunicações.

O Grupo desenvolve as suas actividades nas áreas da Rede Fixa, Móvel, Internet, Circuitos Alugados e TV por assinatura, apresentando soluções para todos os segmentos de mercado.



A Identidade Organizacional do Grupo CVTelecom está espelhada na sua Missão e Visão.

Missão:

Prestar, com qualidade, serviços de comunicações, no sentido de satisfazer as necessidades dos clientes, proporcionar mais-valias aos accionistas e contribuir para o desenvolvimento global e sustentado da sociedade cabo-verdiana.

Visão:

Empresa de comunicações, orientada para o serviço ao cliente, rentável, tecnologicamente avançada e socialmente responsável e interveniente.

Os princípios éticos que norteiam todas as nossas acções, ou seja, os nossos **Valores** são a **Ética, Espírito de Equipa e Qualidade**.



O colaborador é honesto, leal e responsável. Identifica-se com a Empresa, respeitando os seus princípios e normas. É aberto e tolerante com os outros e prestigia continuamente a CVTelecom através do seu comportamento profissional e pessoal.



O colaborador orienta-se claramente para satisfazer as necessidades dos clientes. É persistente na perseguição dos objectivos e na melhoria constante do serviço. Defende continuamente uma imagem de respeito e confiança na CVTelecom, junto dos clientes e do público em geral.

O colaborador é profissionalmente solidário com os colegas, chefias e subordinados. Trabalha em conjunto de forma colaborante, aberta e construtiva. Transmite entusiasmo e energia no seu trabalho, sobrepondo os interesses comuns aos interesses individuais.

Estratégia de Sustentabilidade

A nossa Estratégia de Sustentabilidade privilegia as Áreas da Redução da Pobreza, Saúde, Educação e Ambiente, como sendo prioritárias na nossa actuação sócio – ambiental. Nesta linha, em 2010 foram desenvolvidos Projectos nas áreas de: Saneamento Básico – Ligação Domiciliária à Rede de Água; Construção de 1 (uma) Habitação Social; Atribuição de Kits Escolares; Atribuição de Bolsas para Formação Profissional e Remodelação de 3 (três) Escolas do Ensino Básico.

A Empresa adoptou a politica de promoção de concursos para parcerias nas áreas de actuação, elegendo como critérios base de selecção: o Índice de pobreza dos Concelhos; Questões relacionadas com o género; Benefício a maior número de pessoas; Colectivo em detrimento do individual; Instituições/Entidades com as quais a CVTelecom não tenha constituído parcerias nos anos 2009 e 2010. O objectivo foi de redução das desigualdades sociais, melhoria das condições de vida dos beneficiários, permitir o acesso ao ensino e à formação profissional a alunos carenciados e melhorias do ambiente físico das escolas.

Para a materialização desses importantes Projectos contamos com a Parceria das Câmaras Municipais dos Concelhos contemplados, e de outras entidades, nomeadamente, do Instituto do Emprego e Formação Profissional, da Fundação do Instituto Cabo-verdiano da Acção Social Escolar e das Delegações Escolares do Ministério da Educação e Desporto.

Nesta mesma ordem de ideias, foram renovados alguns Protocolos de cooperação/parceria, visando patrocinar as actividades desenvolvidas, nomeadamente, por entidades parceiras como a Associação Cabo-verdiana de Deficientes (ACD), Associação de Promoção da Saúde Mental (A Ponte), Instituto Cabo-verdiano da Criança e do Adolescente (ICAA), Rotary Clube Maria Pia da Praia, Instituto Cabo-verdiano para a Igualdade e Equidade do Género (ICIEG), Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), Fundação ICASE, Manta Diving Center, Biosfera, entre outras.

Igualmente, cooperamos com os dois Hospitais Centrais do País, Hospital Agostinho Neto na Praia e Hospital Baptista de Sousa em São Vicente, no reforço das suas capacidades de diagnóstico e intervenção, com recurso a tecnologias de informação e comunicação como suporte da Telemedicina.

Metodologia

A Comunicação de Progresso 2010 foi elaborada pelo Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade, de acordo com as orientações do Guia Prático de Comunicação de Progresso do Pacto Mundial das Nações Unidas.

Âmbito

Esta Comunicação de Progresso – COP – reflecte as acções realizadas em 2010 pela CVTelecom, com base nos 10 (dez) Princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas, abrangendo os seus *Stakeholders* (Colaboradores, Comunidade, Clientes, Fornecedores e Accionistas).

De igual modo, esta comunicação espelha o grau de concretização dos compromissos assumidos para o ano em referência, ou seja, 2010.

Divulgação do COP

A divulgação do segundo COP do Grupo CVTelecom aos seus *Stakeholders* será feita através de um Link no Portal/Site Institucional da Empresa, envio de E-Mail a todos os colaboradores e anúncio na revista interna ANTENA. Será igualmente enviado aos maiores clientes.

Princípios de Direitos Humanos

1. Respeitar e proteger os Direitos Humanos;
2. Impedir violações de Direitos Humanos.

Compromissos assumidos para 2010	Acções	Status/Observação
Continuar com a Política de motivação dos colaboradores através da atribuição de benefícios.	<p>Paralelamente aos benefícios estabelecidos na Lei em vigor, a Empresa, através do Fundo Social, beneficiou 257 colaboradores do Grupo CVTelecom, num universo de 473, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CVTelecom ----- 230 colaboradores (total 403); • CVM -----15 colaboradores (total 53) ; • CVMM -----12 colaboradores (total 17). <p>Com um total de 62 mil contos CV, reembolsável, foram apoiados colaboradores em casos de doença, habitação própria, encargos extraordinários e liquidação do IUR. Para além desses incentivos, foram beneficiados, ainda, 8 colaboradores com financiamento reembolsável para Cursos Superiores (2 MBA e 6 Licenciaturas).</p> <p>A maioria dos colaboradores do Grupo CVTelecom, cônjuges e filhos beneficiam, com prioridade, de cuidados de saúde através de Protocolos de Cooperação e Parceria com os dois maiores Hospitais do País, Hospital Dr. Agostinho Neto, na Praia, e Hospital Dr. Baptista de Sousa, em Mindelo, e através</p>	Realizado.

Compromissos assumidos para 2010	Acções	Status/Observação
	de contratos de avenças com médicos particulares. Em 2010, foram realizadas 986 consultas sendo 490 de Clínica Geral e 496 de Especialidades.	
Reformular a CIPA – Comissão Interna para a Preservação de Acidentes.	Não foi realizado.	Previsto para o 2º Trimestre de 2011.
Adquirir Materiais e Malas de Primeiros Socorros para distribuição interna.	Foram distribuídos a todas as estruturas das empresas do Grupo CVTelecom malas com materiais de 1ºs Socorros. A reposição de Stock e as orientações de uso são garantidas pela DRH/CIPA.	Realizado.
Criar o Núcleo de Doadores de Sangue.	20 Colaboradores da Empresa fazem parte do Núcleo de Doadores Voluntários de Sangue. Regularmente são contactados pelo Banco de Sangue para o efeito.	Realizado.
Divulgar, internamente, a Política (revista) e o Manual de Procedimentos de Higiene e Segurança no Trabalho.	A revisão da Política e o Desenvolvimento do Manual de Procedimentos de Higiene e Segurança no Trabalho ainda não foi concluído.	Está prevista a sua conclusão no 1º semestre 2011.
Criar Mecanismos de Monitorização da aplicação dos Princípios e Normas do Código de Ética.		Previsto para 2011.
Promover o "Programa de Voluntariado" para os colaboradores.	No âmbito do "Programa de Voluntariado", 248 colaboradores da CVTelecom participaram nos seguintes eventos: <ul style="list-style-type: none"> • Campanha Nacional de Vacinação contra Poliomielite (18 colaboradores); 	A participação no "Programa de Voluntariado" aconteceu durante os fins-de-semana, com excepção da Campanha de Doação de Sangue que decorreu no Edifício Sede da

Compromissos assumidos para 2010	Acções	Status/Observação
	<ul style="list-style-type: none"> • Campanha de Doação de Sangue (20 colaboradores); • Campanha "Limpar Cabo Verde – Luta Contra a Dengue" (210 colaboradores). 	Empresa.
Realização do Inquérito de Clima Social.	Não foi realizado.	Previsto para 2º Trimestre de 2011.
Programa de Acessibilidades nas Lojas.	<p>Com objectivo de facilitar a locomoção das pessoas com necessidades especiais, foram construídas rampas de acesso nas Lojas de Achadinha, Achada Santo António e Assomada.</p> <p>Novas Lojas que venham a ser construídas incluirão em seus Projectos Arquitectónicos a construção de uma rampa de acesso,</p>	<p>Neste momento, a Empresa conta com 19 Lojas a nível nacional, dos quais 8 possuem rampas de acesso.</p> <p>Não foi tecnicamente possível construir rampas nas outras Lojas.</p>
Remodelação/Inauguração de mais 5 Lojas (Mindelo, S. Filipe, Santa Maria, Aeroporto do Sal e Palmarejo).	Foram remodeladas as 4 Lojas previstas em Mindelo, São Filipe, Santa Maria e Aeroporto do Sal e inaugurada uma nova Loja em Palmarejo (Praia).	Realizado.
Realizar um Estudo Qualitativo da Satisfação de Clientes.	Realizado no 1º trimestre do ano. Os resultados foram socializados com os colaboradores das cidades da Praia, Assomada, Mindelo e Espargos, que constituíram a amostra do Estudo.	Realizado
Implementar as principais recomendações do Estudo de Satisfação de Clientes.	<p>Divulgação de informações detalhadas das ofertas comerciais através de Promotoras nas Lojas.</p> <p>Divulgação de mensagens através do canal de gestão</p>	Foram realizadas duas acções.

Compromissos assumidos para 2010	Acções	Status/Observação
	<p>de filas de espera nas Lojas.</p> <p>Foram realizadas, igualmente, 25 Sessões Informativas com o objectivo de reforçar a Comunicação Interna, envolvendo outras Áreas da Empresa, nomeadamente, DEI, GCI, GQS, DMK, DRH e DLC.</p> <p>Reforço da divulgação dos Produtos e Serviços e das Tarifas Promocionais através dos Portais da Empresa e do Portal Sapo.</p> <p>Institucionalização de acções de reciclagem/(in)formação para as várias Áreas da Empresa.</p> <p>Realização de "Momentos da Qualidade" envolvendo todo o pessoal operacional (DGR e DMK).</p> <p>Implementação de sinergias de Política de Agentes.</p> <p>Concertação entre as áreas comerciais (DMK e CVM) e DLC, visando melhorias no atendimento dos agentes.</p>	<p>Foram desenvolvidas acções junto dos colaboradores das Empresas do Grupo</p> <p>Realizado parcialmente.</p> <p>Não foi realizado.</p>
Apoiar Projectos Sustentáveis nas Áreas da Educação, Pobreza, Saúde e Ambiente.	<p>Responsabilidade Social: Educação.</p> <p>No domínio da Educação foram beneficiadas muitas escolas e jardins Infantis, entre os quais se destacam:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reabilitação da cozinha da Escola de Achada Campo, Pedra Badejo (557 beneficiados); • Reabilitação da Escola do EBI de Campanas de Cima (180 beneficiados); 	<p>Realizado.</p> <p>Em parceria com as Escolas respectivas e o Ministério da Educação – Delegação do</p>

Compromissos assumidos para 2010	Acções	Status/Observação
	<ul style="list-style-type: none"> • Pintura Externa da Escola "Nova Assembleia" (400 beneficiados); • Electrificação da Escola de Lagariça (106 beneficiados); • Pintura da Escola "André Tavares" (187 beneficiados); • Entrega de materiais escolares às escolas do EBI e Associações de Desenvolvimento Comunitário; • Entrega de 120 batas à Câmara Municipal de São Domingos; • Implementação do Projecto Kit Escolares (44 beneficiados); • Remodelação de 3 escolas do EBI nos concelhos do Tarrafal Santiago, Porto Novo e Maio (268 crianças beneficiadas). • Disponibilização de Bolsas de Estudo para Formação Profissional (15 beneficiados) <p>Responsabilidade Social: Redução da Pobreza</p> <p>Com o objectivo de contribuir para a redução das Desigualdades Sociais e consequentemente da Pobreza, foram apoiados/patrocinados as seguintes acções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patrocínio para lançamento do Projecto "Jardim 	<p>Fogo.</p> <p>Em parceria com a Câmara Municipal de São Domingos.</p> <p>Em parceria com a Fundação ICASE.</p> <p>Em parceria com as Delegações Escolares do Ministério da Educação em cada concelho.</p> <p>Em parceria com o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP).</p> <p>Em parceria com a</p>

Compromissos assumidos para 2010	Acções	Status/Observação
	<p>Infantil de Fonton" através de assinatura de um Protocolo com a Associação Lions Club da Praia, beneficiando cerca de 60 crianças;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de uma moradia social em São Nicolau, beneficiando uma família; • Apoio a várias instituições, como Escolas e Associações, para a realização das Actividades "Junho - Mês da Criança", • Financiamento de materiais de Divulgação da Linha Grátis - Disque Denúncia do Instituto Cabo-verdiano da Criança e do Adolescente - ICCA; • Parceria com a Associação ACARINHAR para a Reabilitação de uma criança com paralisia cerebral e melhoria de condições de vida de uma família através de uma Actividade Geradora de Rendimento (AGR); • Lançamento do Concurso do Projecto: Saneamento Básico - ligação Domiciliária à Rede de Água, nos Concelhos de Ribeira Grande de Santo Antão, São Vicente, Boavista e São Miguel (33 famílias beneficiadas); • Lançamento do Concurso do Projecto: Construção de uma Habitação Social, no Concelho de Santa Catarina, Fogo; • Apoio ao Programa de Natal 2010 de várias Escolas, Jardins, Associações, Grupos e outras Instituições de cariz social nomeadamente, Fundação Cabo-verdiana de Solidariedade, Fundação Criança Cabo-verdiana, 	<p>Associação Lions Club da Praia.</p> <p>Em parceria com a CM de Ribeira Brava.</p> <p>Em parceria com o Instituto da Criança e do Adolescente.</p> <p>Em parceria com a Associação "ACARINHAR".</p> <p>Em parceria com as respectivas Câmaras Municipais.</p>

Compromissos assumidos para 2010	Acções	Status/Observação
	<p>Responsabilidade Social: Saúde.</p> <p>No Domínio da Saúde, destacamos as seguintes acções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiamento de equipamentos de Telemedicina aos Hospitais Agostinho Neto e Baptista de Sousa; • Patrocínio da 2ª Fase da Campanha Nacional de Vacinação Contra a Poliomielite, no montante de, 1.500.000\$00, correspondente a 30% do Orçamento Global (14.492.000\$00); • Financiamento de materiais para Cursos Profissionais de Canalização e Electricidade – Comunidade Terapêutica Granja São Filipe; beneficiando directamente 14 residentes; • Apoio para Comemoração do dia Internacional do Dador Voluntário – 14 de Junho através da oferta de Recargas Grilo para apoiar na comunicação durante a organização das actividades promovidas pela Delegacia de Saúde da Praia; • Apoio ao Centro Nacional de Desenvolvimento Sanitário – CNDS para a Campanha "Limpar Cabo verde"; • Patrocínio global do Projecto "Construção de um corredor que liga o Banco de Urgência ao Bloco Operatório e à Unidade de Cuidados Intensivos"; • Patrocínio do <i>Symposium</i> sobre a Dengue, organizado pelo Governo de Cabo Verde; <p>Responsabilidade Social: Ambiente.</p> <p>Na protecção e conservação do Meio Ambiente, podemos destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patrocínio do Projecto "Criação de Recifes Artificiais em Cabo Verde, Santa Maria, promovido pela Manta Diving Center"; 	<p>Em parceria com o Ministério de Saúde, com o Programa Nacional de Saúde Reprodutiva, com o Ministério da Justiça, a Delegacia de Saúde da Praia, o Centro Nacional de Desenvolvimento Sanitário. com o Hospital "Dr. Agostinho Neto"</p> <p>Em parceria com o "Manta Diving Center", a Associação "Biosfera I", o Instituto do Desenvolvimento das Pescas,</p>

Compromissos assumidos para 2010	Acções	Status/Observação
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio para o "Projecto Ilhéu Raso" que consiste na protecção de espécies ameaçadas de extinção – Biosfera I"; • Apoio para o "Projecto Protecção das Tartarugas Marinhas em parceria com o Instituto Nacional de Desenvolvimento das Pescas – INDP"; • Apoio para as "Comemorações Dia Internacional da Árvore, promovidas pela Direcção Geral da Agricultura e Silvicultura"; • Patrocínio da 1ª Feira Internacional do Ambiente, organizada pela Direcção Geral do Ambiente. • Patrocínio do Projecto "Pintura do Pico de Monte Gordo", São Nicolau; • Campanha de recolha de cartões Telefácil. Foram recolhidos 5% do total vendido (246.373); • Lançamento de Cartões com mensagens de protecção e conservação do ambiente. 	Direcção Geral do Ambiente.
Continuar a promover a divulgação da Cultura Cabo-verdiana, o desenvolvimento do Desporto Nacional e a promoção da Sociedade de Informação.	<p>Apesar de não serem Áreas prioritárias da Estratégia de Sustentabilidade da CVTelecom, o Desporto, a Cultura e a promoção da Sociedade de Informação mereceram atenção, entre outras, com as seguintes acções:</p> <p>1. Desporto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patrocínio para a Organização do Campeonato Nacional de Pista 2010, da Federação Cabo-verdiana de Atletismo; • Aquisição de Bilhetes de jogos para distribuição aos colaboradores com o objectivo de proporcionar momentos de convívio entre os colaboradores e 	<p>Realizado.</p> <p>Em parceria com a Federação Cabo-verdiana de Atletismo, a Câmara Municipal da Brava</p>

Compromissos assumidos para 2010	Acções	Status/Observação
	<p>familiares (RSO interna);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patrocínio das obras de conclusão do Estádio Municipal da Brava. <p>2. Cultura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patrocínio exclusivo ao Programa Televisivo "Um minuto de história" no âmbito das comemorações do 35º Aniversário da Independência de Cabo Verde; • Aquisição de Bilhetes para espectáculo de vários artistas para serem distribuídos aos colaboradores (RSO interna); • Patrocínio das Festas dos Municípios de Cabo Verde: Mosteiros e Santa Catarina no Fogo; Tarrafal e Ribeira Brava em São Nicolau; Tarrafal, Santa Cruz e Santa Catarina em Santiago; Brava; Boavista; entre outros; • Patrocínio do lançamento de CD's de alguns Artistas caboverdeanos; <p>3. Sociedade de Informação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patrocínio para Instalação gratuita e atribuição de Tarifas Preferenciais a Escolas, Associações, Ordens Profissionais e ONG's; • Entrega de 154 Computadores a várias Escolas e 	<p>Em parceria com o Ministério da Cultura.</p> <p>Em parceria com as Câmaras Municipais.</p> <p>Em Parceria com a Fundação</p>

Compromissos assumidos para 2010	Acções	Status/Observação
	Associações; <ul style="list-style-type: none"> Financiamento da Sala Multimédia da Biblioteca Jorge Barbosa, da Câmara Municipal da ilha do Sal, beneficiando directamente os jovens da Cidade dos Espargos. Patrocínio do Projecto "Sala de Informática" da Escola Viriato Morais – Mato Grande, Brava, através do financiamento de mobiliários (mesas, armários e cadeiras), beneficiando 473 alunos e 26 professores. 	Portugal Telecom. Em parceria com a Câmara Municipal do Sal Em parceria com a Escola

Perfil dos colaboradores do Grupo CVTelecom

Em 31 de Dezembro de 2010, os colaboradores do Grupo CVTelecom, apresentavam o seguinte perfil:

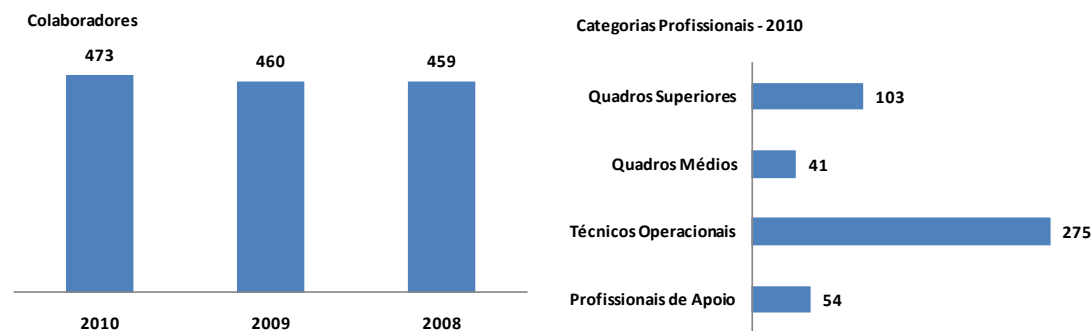


Ilustração 1: Número de Colaboradores e Distribuição por Categorias

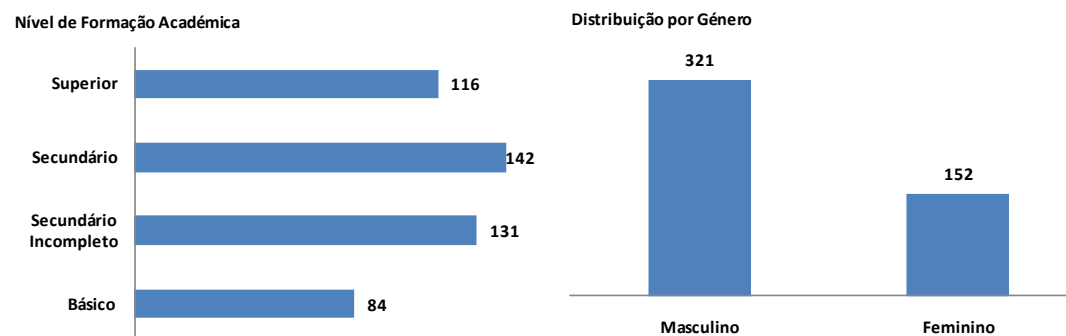


Ilustração 2: Formação Académica e distribuição por género

Outros indicadores do Grupo:

	2010	2009
Faixa Etária Média (anos)	41	36
Taxa Contratados	18%	19%
Taxa de Sindicalizados	37%	36%
Taxa de Emprego Feminino	32%	32%
Taxa de Quadros Superiores	22%	21%
Taxa Crescimento Pessoal Efectivo ao Serviço	3%	-3%
Empréstimos concedidos (mil cts)	81	70

A Taxa de participação das Mulheres na Gestão da Empresa, em 2010, manteve-se inalterada relativamente a 2009, ou seja, 30%,

Registou-se uma taxa de Rotatividade de 6%, consequência das 41 entradas de novos colaboradores e 28 saídas.

Política de Gestão de Recursos Humanos

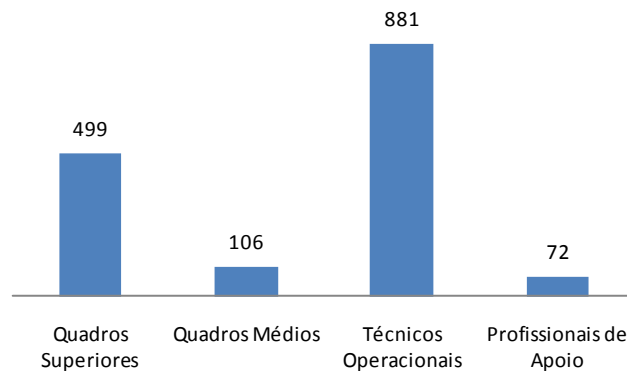
A Política de Gestão de Recursos Humanos está ancorada nos Princípios Éticos da Empresa que consistem na retribuição atempada e justa pelo trabalho prestado, na melhoria contínua das condições e do ambiente laboral e pela possibilidade de Promoção e Progressão na Carreira baseadas no mérito. Registaram-se 111 Progressões na Carreira (CVT - 102 colaboradores; CVM - 6 colaboradores e CVMM - 3 colaboradores).

O desenvolvimento dos colaboradores é visto como um importante alicerce na estratégia de crescimento sustentável da Empresa.

Anualmente, os colaboradores do Grupo CVTelecom frequentam acções de formação, abrangendo as mais diversas categorias profissionais e áreas: Técnica, Gestão, Comportamental, entre outras, tendo em vista dar resposta aos desafios do mercado, assim como a componente inovação nos serviços.

A Empresa apoia o desenvolvimento individual dos colaboradores através de incentivos que favorecem o acesso aos estabelecimentos de ensino, designadamente horários especiais e disponibilização de financiamento para estudos através de Bolsas Empréstimo.

Em 2010 foram registadas 1.615 participações nas acções de formação realizadas, contra 1.556 do ano anterior. O aumento do número de participações deveu-se essencialmente às acções que envolveram grande número de participantes, como as Formações "BSS" e "OSS" e a "Sensibilização Ambiental". Em 2010 a Taxa de Satisfação das necessidades de formação situou-se nos 88%. Participações em acções de formação:



Registou-se a nossa segunda experiência de formação via E-learning com a acção de formação em "Sensibilização Ambiental", com uma Taxa de Participação de 81%, tendo-se registado uma Taxa de Aprovação de 79%.

Foi realizado no final do ano um Atelier denominado "Construindo Pontes" com o objectivo de envolver os Dirigentes e Chefias numa reflexão sobre Estratégias de Gestão de Recursos Humanos, especificamente no que diz respeito à Progressão nas Carreiras. O Evento contou com 108 participantes que correspondem a 97% do total dos Dirigentes e Chefias do Grupo CVTelecom.

Em 2010, foi igualmente implementado o Novo Sistema de Avaliação e Desenvolvimento Profissional com o objectivo de introduzir mais objectividade no processo de avaliação, maior clareza e mensurabilidade dos desempenhos.

O ano de 2010 caracterizou-se por expressiva conflitualidade laboral, em especial no segundo semestre, traduzida na realização de um número significativo de reuniões de colaboradores e de

reuniões entre Sindicatos e a Gestão do Grupo e duas greves de dois dias cada em Setembro e Novembro, .

A agenda reivindicativa para o recurso às greves foi a discordância com o aumento salarial proposto pela Empresa e quanto às novas regras de Progressão Profissional.

Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ

O nosso primeiro ciclo de certificação (3 anos) terminou em 2010. A Auditoria de Renovação da APCER- Entidade Certificadora do Sistema da CVTelecom, que aconteceu entre os dias 21 e 24 de Junho, considerou reunidas as condições necessárias à manutenção da Certificação, tendo esta mesma certificado, também, três novos Processos a saber: Comunicação Institucional, Gestão e Administração de Pessoal e Facturação.

Os resultados desta Auditoria reflectem o empenho e dedicação de todos os colaboradores da Empresa, sendo uma vez mais reconhecido o esforço contínuo de melhoria dos Serviços prestados.

Em termos de actividades no âmbito do SGQ, destacamos a realização de 14 Sessões Plenárias (SP), a nível nacional, cujo tema central foi “Sustentabilidade e Responsabilidade Social”, matérias pertinentes para o contexto actual da Empresa e que vem ganhando espaço nas frequentes discussões de como se deve actuar de forma solidária em benefício do desenvolvimento sustentável (ambiental, económico e social). Registou-se uma participação de 89% dos colaboradores do Grupo.

As “Sessões Plenárias” são mais um canal de comunicação interna e visam a mobilização e comprometimento dos colaboradores, que passa pela sua informação/formação sobre as actividades desenvolvidas pela Empresa e a sua identificação com elas.

Princípios de Direito do Trabalho

3. Apoiar a liberdade de associação no trabalho;
4. Abolir o trabalho forçado;
5. Abolir a trabalho infantil;
6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho.

Compromissos assumidos para 2010	Acções	Status/Observação
Criar um Cadastro de fornecedores para apoiar o processo de selecção para comprovar a legalidade das suas práticas.	Não foi realizado.	Previsto para 2011.
Passar a incluir nas consultas/selecções de fornecedores e nos contratos uma cláusula que repudia e proíbe o trabalho forçado e a mão-de-obra infantil.	Em 2010, passamos a incluir nos contratos com os fornecedores uma Cláusula que repudia e proíbe o trabalho forçado e a mão-de-obra infantil, bem como a Protecção e Conservação do Meio Ambiente.	Foram celebrados 8 contratos para fornecimento sendo que todos apresentaram Cláusulas sobre os Princípios de Direitos do Trabalho e Protecção do Meio Ambiente.
Contemplar alguns jovens com Programas de Estágios profissionais/académicos.	<p>Durante o Ano 2010, foram contemplados com o Programa de Estágios Profissionais 13 Jovens com Formação nas Áreas de Recursos Humanos; Marketing; Gestão e Áreas Técnicas. Os Estágios têm uma duração de 6 meses e estão assim distribuídos pelas Empresas do Grupo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CVTelecom ----- 6 estagiários; 	Os estágios começaram em Dezembro de 2010 e terminam em Maio de 2011.

	<ul style="list-style-type: none"> • CVM ----- 5 estagiários; • CVMM ----- 2 estagiários; 	
Financiar bolsas para formação técnico-profissional para jovens com idade a partir dos 16 anos.	<p>Em Parceria com o IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional, foram contemplados 15 jovens com Bolsas para Formação Profissional, nos seguintes Centros de Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Formação Profissional de Pedra Badejo -- - 7 formandos; • Centro de Formação Profissional da Variante --- 3 Formandos; • Centro de Formação Profissional da Praia ---- 1Formando; • Centro de Emprego do Mindelo --- 4 Formandos. 	Concluída a Formação Teórica e neste momento, à data deste Relatório, estão em Estágios em Contexto de Trabalho.

Defendemos a liberdade de associação e o direito á negociação colectiva.

A Taxa de colaboradores sindicalizados na Empresa é de 36%.

O sindicato e a Administração da Empresa reúnem-se com a regularidade necessária para discussão de situações pontuais e estratégicas da relação entre as duas entidades. Procuramos empreender todos os esforços na criação de uma relação sustentável com os dois sindicatos representados na Empresa.

Estamos a trabalhar para, além do cumprimento da legislação laboral e fiscal, passarmos a incluir na selecção dos nossos fornecedores o critério da prática de processo éticos e transparentes de modo a evitar a cumplicidade nos abusos dos direitos humanos. Procuramos trabalhar com os melhores fornecedores, almejando construir com eles uma relação sólida e de confiança.

De acordo com o nosso Código de Ética, negociamos na observância do princípio da boa-fé e honramos integralmente os nossos compromissos com fornecedores de produtos ou serviços, ao mesmo tempo que verificamos o integral cumprimento pelos primeiros das normas definidas contratualmente.

Trabalhamos no último trimestre do ano no sentido de podermos melhorar o relacionamento futuro com os nossos fornecedores, em especial os nacionais, podendo assim sensibilizá-los para temas relacionados com a Responsabilidade Social na Gestão e actuar no estímulo à adopção/incorporação de princípios e práticas de sustentabilidade nos seus negócios e no relacionamento com os seus próprios fornecedores.

Princípios de Protecção Ambiental

7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. Promover a Responsabilidade Ambiental;
9. Encorajar tecnologias que não agridem o meio ambiente

Compromissos assumidos para 2010	Acções	Status/Observação
Realizar acções de sensibilização e formação internas em <i>E-Learning</i> relativas a questões ambientais.	Acção de Formação em "Sensibilização Ambiental" através do <i>E-Learning</i> com uma Taxa de Participação de 81%. A Taxa de Aprovação foi de 79%. Foi a segunda experiência com recurso ao <i>E-Learning</i> .	Realizado
Apoio a iniciativas que visem essencialmente preservar e conservar o meio ambiente.	O Domínio do Ambiente faz parte das Áreas prioritárias da Estratégia de Sustentabilidade da CVTelecom. As principais acções foram tratadas acima na rubrica Responsabilidade Social: Ambiental (página 17).	Realizado.
Monitorizar o consumo de Água e energia, perspectivando maior racionalização de consumo.	Com o objectivo de reduzir o consumo de Água foram instalados nas casas de banho do Edifício Sede torneiras com temporizadores. Foram igualmente instalados nos edifícios Sede e Mindelo dois parques foto voltaicos com 20 e 15 KW, respectivamente.	Realizado.
Acompanhamento de Quilómetros (Km) percorridos pela frota de automóveis das Empresas.	Implementação de um sistema nacional de controle de quilómetros percorridos e combustível consumido pela	Realizado, parcialmente.

Compromissos assumidos para 2010	Ações	Status/Observação
	frota das Empresas.	
Garantir a implementação da Política Ambiental.	Início da elaboração de um Plano Operacional de Gestão Ambiental (POGA) que visa, essencialmente, a sensibilização dos colaboradores para a matéria e a redução de consumos de energia, água, papel, combustível e emissão de CO2.	O Plano está a ser trabalhado para ser implementado em 2011.
Continuação de campanhas para recolha de cartões pré-pagos utilizados.	Em 2010, continuamos com as Campanhas para recolha de cartões pré-pagos. Foram recolhidos cerca de 5.000 cartões correspondentes a 5% do total vendido (246.373). Os clientes que entregaram maior número de cartões foram premiados com viagens interilhas ou internacional.	Realizado.
Continuação de lançamento de cartões pré-pagos (Telefácil) com mensagens de sensibilização para questões ambientais.	Foram lançados cartões com mensagens alusivas à Protecção e Conservação do Meio Ambiente. Exemplo 1: "O melhor ambiente começa por si, por isso poupe água." Exemplo 2: "Para uma melhor qualidade de vida, protege o ambiente."	Realizado.
Continuar a partilha de infra-estruturas com outras instituições como medida de preservação do meio ambiente.	Em 2010 continuamos a nossa política de partilhar com outras instituições a utilização de postes, torres e espaços físicos, com a finalidade de reduzir o impacto ambiental, fruto das nossas actividades. Foram estabelecidas Parcerias com as Câmaras	Realizado.

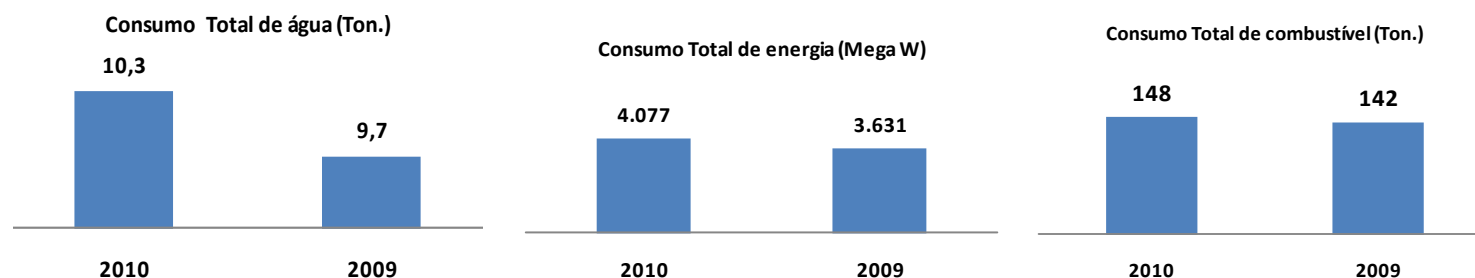
Compromissos assumidos para 2010	Acções	Status/Observação
	Municipais para passarmos a utilizar a via subterrânea para passagem dos cabos ou invés da via aérea.	
Promover a análise de como reciclar resíduos que saem dos motores.	Não foi realizado.	Previsto para 2011.
Efectivar a disponibilização do Serviço de Envio Electrónico de Facturas, através de campanhas de divulgação e sensibilização.	Em 2010 foram emitidas 2.617 Facturas através do Serviço de Envio Electrónico de Dados das Facturas, o que representa 4,4% do Total das Facturas emitidas.	Realizado.
Continuar a defender a protecção do meio ambiente através de medidas de gestão ambientalmente sustentáveis e aceites internacionalmente.	O Domínio Ambiente constituiu uma das Áreas prioritárias da Estratégia de Sustentabilidade da CVTelecom.	Realizado.
Recepção de equipamentos foto voltaicos, buscando formas de converter fontes primárias em electricidade sem emissão de CO2.	Os equipamentos foto voltaicos foram recebidos e instalados na Praia (84 painéis) e Mindelo (64 painéis) com capacidade para produzir 20 e 15 KW, respectivamente.	Realizado.
Projecto para introdução de Sistemas inteligentes de iluminação e climatização e temporização das torneiras de água.	Em 2010 foi instalado apenas as torneiras com temporizadores.	O Sistema de iluminação e climatização será implementado futuramente.

A preocupação actual com o ambiente por parte do Grupo aborda vertentes relacionadas com a dinamização e implementação de boas práticas em geral, como a redução de consumos de energia, água, combustíveis, papel e reciclagem, sempre que possível.

Em 2010, a Empresa avançou significativamente em questões relacionadas à gestão ambiental, traduzidas em melhorias nos processos de controlo do consumo de energia e água, utilização de energias

renováveis e através de acções de sensibilização/informação sobre as boas práticas ambientais dirigidas aos colaboradores, incremento do uso dos suportes e meios electrónicos interno e externo (email), procura de maior rigor nos planos de trabalho, assinatura de contratos de parceria para redução de despesas de manutenção, entre outros.

Apesar de em 2010 termos aumentado as nossas actividades, em alguns negócios verifica-se, entretanto, que esse crescimento não implicou um aumento proporcional aos consumos de água, combustível e energia, conforme se verifica nos gráficos abaixo.



Isso advém das sessões de sensibilização ambiental e do engajamento dos colaboradores nas matérias relacionadas com a preservação e conservação ambientais.

Doravante, a adopção e difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis assim como a aquisição de bens mais eficientes em termos de energia e recursos consumidos será um compromisso nosso e medidas serão tomadas para o seu cumprimento.

Princípio Contra a Corrupção

10. Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

Compromissos assumidos para 2010	Acções	Status/Observação
Continuar a divulgação interna do Código de Ética.	<p>O Código de Ética aplica-se a todos os colaboradores do Grupo CVTelecom, independentemente da Empresa em que se encontrem, sendo entendidos como tal, todos os membros dos Órgãos Sociais e demais Dirigentes, Directores, Quadros e restantes colaboradores.</p> <p>Em 2010 continuamos com a distribuição do Código de Ética a todos os colaboradores do Grupo CVTelecom. Entretanto, foram levantados 7 Processos Disciplinares em consequência da violação das Normas de Condutas estabelecidas no Código de Ética.</p>	Realizado.
Implementação e criação de mecanismos de controlo do cumprimento da Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses nas Aquisições de Bens e Serviços da CVTelecom.	Apesar da Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses nas Aquisições de Bens e Serviços da CVTelecom ter sido criada e aprovada, não foram implementados os mecanismos de controlo do seu cumprimento.	Previsto para 2011.

Compromissos para 2011

Princípios de Direitos Humanos

1. Respeitar e proteger os Direitos Humanos;
2. Impedir violações de Direitos Humanos.

1. Continuar com a política de motivação, satisfação e comprometimento dos colaboradores através dos benefícios sociais nas Empresas do Grupo CVTelecom;
2. Reformular a CIPA – Comissão Interna para a Prevenção de Acidentes;
3. Implementar o Programa de Voluntariado;
4. Criar a Base de Dados dos voluntários do Grupo CVTelecom;
5. Elaborar e divulgar o Manual de Procedimentos de Higiene e Segurança no Trabalho;
6. Criar mecanismos de monitorização e controlo da aplicação das Normas do Código de Ética;
7. Realizar o Inquérito de Clima Social;
8. Continuar com o Programa de Acessibilidades em todas as Lojas onde for tecnicamente possível;
9. Realizar um Estudo Qualitativo para medir o grau de Satisfação dos Clientes relativos aos nossos serviços e produtos;
10. Implementar as principais recomendações do Estudo de Satisfação de Clientes com o objectivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados;
11. Continuar com a nossa Estratégia de Sustentabilidade cuja intervenção inclui as seguintes áreas prioritárias: Educação; Redução da Pobreza; Saúde e Ambiente.

12. Para além das Áreas prioritárias acima referidas, em 2011 continuaremos a Apoiar/Patrocinar iniciativas que visam contribuir para o desenvolvimento do Desporto, da divulgação da cultura Cabo-verdiana e promoção da Sociedade de Informação.

Princípios de Direito do Trabalho

- 3. Apoiar a liberdade de associação no trabalho;
- 4. Abolir o trabalho forçado;
- 5. Abolir a trabalho infantil;
- 6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho.

- 1. Criar o Cadastro dos nossos fornecedores com o objectivo de comprovar se as suas práticas estão ou não ancoradas nos Princípios do Pacto Mundial;
- 2. Continuar com a introdução nos contratos com Fornecedores de Cláusulas que repudiam e proíbem a utilização de quaisquer formas de trabalho forçado e o uso de mão-de-obra infantil na cadeia de produção;
- 3. Contemplar jovens com estágios Académicos e Profissionais nas Empresas do Grupo CVTelecom;
- 4. Financiar Bolsas de Formação Profissional para jovens carenciados que frequentam cursos profissionais nos centros de Formação Profissionais no País, através de concursos e em parceria com o Instituto do Emprego e Formação Profissional – IEFP.

Princípios de Protecção Ambiental

7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. Promover a Responsabilidade Ambiental;
9. Encorajar tecnologias que não agredem o meio ambiente

1. Realizar acções internas de sensibilização e formação ambientais;
2. Criar mecanismos de monitoramento e controlo do consumo de água, energia e combustivel;
3. Acompanhar e monitorizar os quilómetros percorridos pelas viaturas da Empresa;
4. Sensibilizar e controlar o consumo de papel;
5. Continuar com as campanhas que visam a recolha de cartões pré-pagos de Telefácil;
6. Buscar uma solução ambientalmente aceite para os vários cartões pré-pagos de Telefácil recolhidos até agora;
7. Continuar, sempre que possível, a partilhar infra-estruturas com outras entidades como medida de redução do impacto ambiental resultante das nossas actividades;
8. Estudar, junto dos fornecedores e outros parceiros, a possibilidade de reciclagem de resíduos tóxicos, como o óleo dos motores;
9. Divulgar e sensibilizar os nossos clientes para aderirem ao Serviço de Envio Electrónico de Dados de Facturas;
10. Continuar a Apoiar/Patrocinar acções que tenham como finalidade a protecção e conservação do meio ambiente;
11. Implementar um Sistema Inteligente de Iluminação e Climatização.

Princípio Contra a Corrupção – Compromissos para 2011

10. Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

1. Continuar a divulgar o Código de Ética;
2. Implementar e divulgar os mecanismos de controlo da Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses nas Aquisições de bens e serviços da CVTelecom.

Siglas e Abreviaturas

AGR – Actividade Geradora de Rendimentos
CIPA – Comissão Interna para a prevenção de Acidentes
CLI – Coordenação Local Interior de Santiago
COP – Communication on Progress
CVM – Cabo Verde Móvel
CVMM – Cabo verde MultiMédia
CVT – Cabo Verde Telecom
DEI – Departamento de Energia e Investimentos
DG – Director Geral
DGR – Departamento de Gestão Operacional de Redes
DLC – Departamento de Logística e Compras
DMK – Departamento Comercial e Marketing
DRH – Departamento de Recursos Humanos
FICASE – Fundação do Instituto Cabo-verdiano de Acção Social Escolar
FP – Formação Profissional
GCI – Gabinete de Comunicação e Imagem
GCVT – Grupo Cabo Verde Telecom
GQS – Gabinete de Qualidade e Sustentabilidade
ICCA – Instituto Cabo-verdiano da Criança e do Adolescente
IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional
IUR – Imposto Único Sobre o Rendimento
SP – Sessões Plenárias