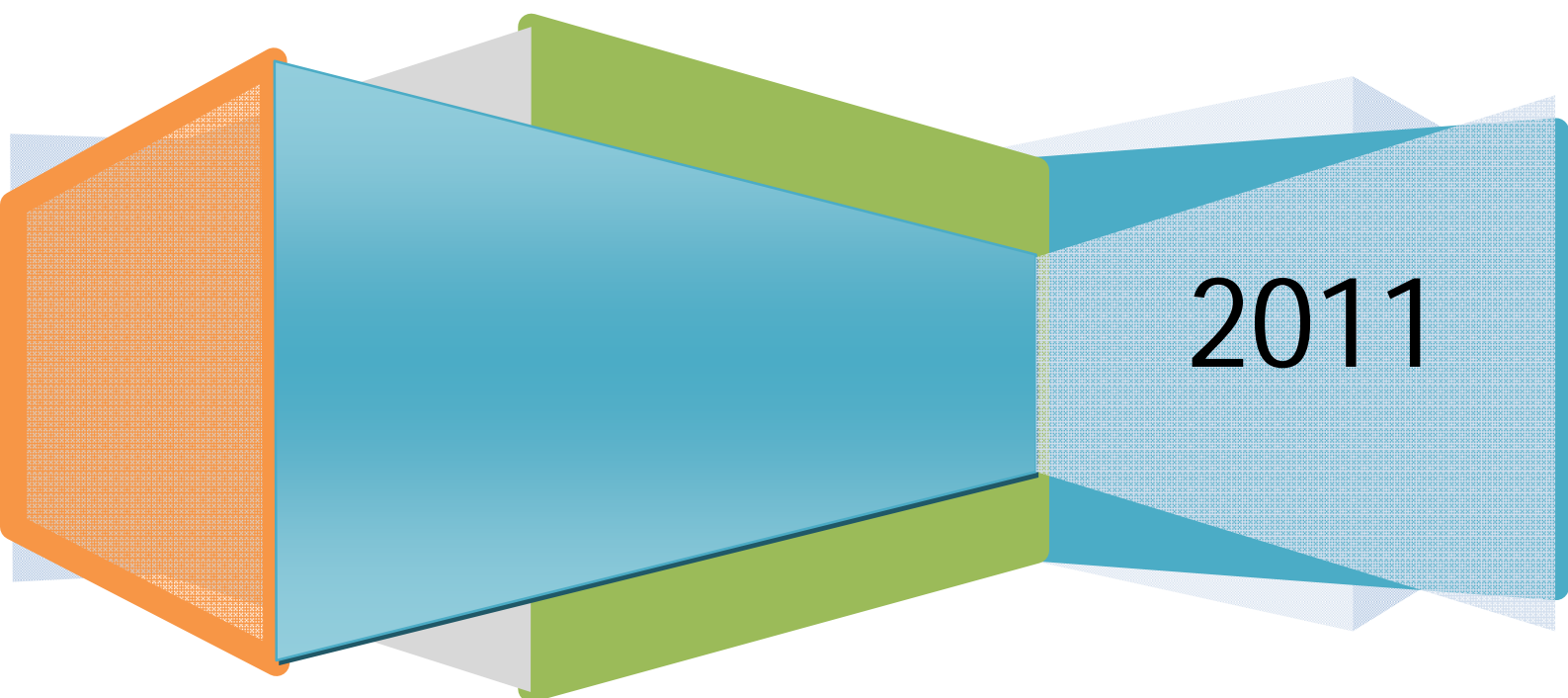


**Cabo Verde Telecom, SA**

# **Pacto Mundial das Nações Unidas**

## **Comunicação de Progresso – COP 2011**



## **Comunicação de Progresso – COP 2011**

## Índice

<b>Mensagem do Presidente .....</b>	<b>4</b>
<b>Estratégia de Sustentabilidade.....</b>	<b>5</b>
<b>Metodologia .....</b>	<b>5</b>
<b>Âmbito.....</b>	<b>5</b>
<b>Divulgação do COP.....</b>	<b>5</b>
<b>Principais Destaques.....</b>	<b>6</b>
<b>Perfil .....</b>	<b>7</b>
<i>Presença .....</i>	<i>7</i>
<i>Missão, Visão e Valores.....</i>	<i>7</i>
<i>Reconhecimentos .....</i>	<i>8</i>
<i>Estrutura Accionista .....</i>	<i>9</i>
<i>Áreas de Negócio .....</i>	<i>9</i>
<i>Governo da Sociedade.....</i>	<i>10</i>
<b>Princípios de Direitos Humanos .....</b>	<b>11</b>
<b>Princípios de Direitos do Trabalho .....</b>	<b>15</b>
<b>Princípios de Proteção Ambiental.....</b>	<b>17</b>
<b>Princípio Contra a Corrupção .....</b>	<b>22</b>
<b>Parcerias para o Desenvolvimento.....</b>	<b>23</b>
<b>Compromissos para 2012.....</b>	<b>24</b>

## Mensagem do Presidente

Caros leitores,

Em 2011 desenvolvemos a nossa atividade num contexto de mercado particularmente desafiador, marcado por uma persistente crise económica e financeira com impacto direto na nossa economia. Não obstante o contexto, mantivemos o nosso grau de comprometimento para com os princípios e valores de gestão, assentes no desenvolvimento do nosso negócio de forma sustentável, contribuindo como tal para melhor qualidade de vida das gerações vindouras.

Gostaria de expressar o reconhecimento pelo envolvimento e colaboração de todos que, com muito trabalho, profissionalismo e dedicação têm contribuído decididamente para crescimento saudável e afirmação desta organização como uma referência no contexto nacional.

A nossa estratégia e modelo de atuação orienta-se para a melhoria da qualidade de vida das comunidades. Em 2011 procuramos aprimorar esse modelo, envolvendo toda nossa organização para a obtenção de resultados cada vez mais consistentes e alicerçados em atitudes sustentáveis.

No nosso relacionamento com os stakeholders merece realçar o 1º Fórum de Grandes Fornecedores Nacionais, com o objetivo de garantir aos nossos parceiros igualdade de oportunidades nas propostas apresentadas, maior rigor na avaliação das candidaturas e, conseqüentemente, maior transparência no processo de seleção, assim como sensibilizá-los para a prática de Responsabilidade Social.

Cabo Verde é reconhecidamente um país com um frágil equilíbrio ambiental onde o contributo de todos é fundamental para manutenção do ecossistema. A nossa atividade não é particularmente poluente, contudo as questões ambientais constam da nossa agenda como prioridade, e continuaremos a promover uma maior utilização de energias renováveis no suporte á nossa atividade assim como, a desenvolver parcerias no domínio da Preservação ambiental.

A nossa atuação não deixou de ser reconhecida pela sociedade o que nos enaltece. Temos atuado com a consciência de uma Empresa que exerce a sua cidadania, mantendo atitudes éticas e transparentes com todos os seus stakeholders.

Reafirmamos o nosso total engajamento em continuar a apoiar e a difundir os princípios do Pacto Mundial por toda a nossa cadeia de valor, dar a conhecer, de forma pública e transparente, informações sobre os progressos que realizamos na aplicação desses princípios, reforçando assim o nosso posicionamento de desenvolver um trabalho que transcenda a mera atividade comercial e capaz de trazer benefícios para a saúde da sociedade na qual nos inserimos.

O Presidente do Conselho de Administração



## Estratégia de Sustentabilidade

A nossa Estratégia de Sustentabilidade tem como alicerces as melhores Práticas de Responsabilidade Social Empresarial e está direcionada para quatro Áreas consideradas prioritárias: Promoção Social/Combate à Pobreza; Saúde; Educação e Ambiente. Paralelamente, apoiamos e patrocinamos iniciativas e projetos que visem contribuir para a Sociedade de Informação, a divulgação da cultura Cabo-verdiana, e a promoção do Desporto Nacional.

## Metodologia

A Comunicação de Progresso - COP 2011 do Grupo CVTelecom foi elaborada de acordo com as orientações do Guia Prático de Comunicação de Progresso do Pacto Mundial das Nações Unidas.

Nota: Os compromissos de 2011 assumidos no COP 2010 são tratados na sua generalidade nesta comunicação de 2011. Salientamos que alguns deles pela reduzida relevância ou pela alteração de prioridades foram suprimidos.

## Âmbito

A nossa Comunicação de Progresso – COP 2011 espelha as ações realizadas pelo Grupo CVTelecom no ano de 2011, abrangendo os principais *Stakeholders* (Colaboradores, Comunidade, Clientes, Fornecedores e Acionistas) da Empresa e tem como base de referência os objetivos e os compromissos assumidos para o ano em questão.

## Divulgação do COP

A divulgação do terceiro COP do Grupo CVTelecom aos seus Stakeholders será feita através de uma Hiperligação no Portal/Site Institucional da Empresa, envio de e-mail a todos os colaboradores e anúncio na revista interna ANTENA. De igual modo, será enviado aos maiores clientes.

## Principais Destaques



Colaboradores  
491

Taxa Emprego  
Feminino  
33%

947 Contos  
investidos na  
preservação e  
conservação do  
Meio Ambiente



A Taxa de  
Absentismo  
1,9%

Serviço fixo  
74 Mil Clientes

Serviço Móvel  
310 Mil Clientes

Serviço  
MultiMédia  
30 Mil Clientes  
(Internet Banda Larga  
e IPTV)

Compras Locais  
637.663 Contos



1º Fórum de  
Fornecedores  
(Praia e Mindelo)



Redução  
Consumo de  
Água  
12%



## **Perfil**

### ***Presença***

O Grupo CVTelecom atua no sector das Telecomunicações no mercado Cabo-verdiano, tem uma abrangência nacional e desempenha um papel preponderante na oferta das tecnologias mais avançadas das Telecomunicações, nas áreas de Telefonia Fixa e Móvel, Internet de Banda Larga e TV por assinatura). Em finais de 2011 colocamos no mercado a nossa primeira oferta de serviços de 3ª geração no serviço móvel, depois de termos sido atribuídos a licença de operar a rede 3G. É nossa convicção que o advento do “3G” constitui uma nova etapa na universalização do acesso à Internet em Cabo Verde, um pré-requisito essencial reduzir a infoexclusão no seio da sociedade cabo-verdiana.

### ***Missão, Visão e Valores***

#### **Missão**

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

#### **Visão**

A CVTelecom é uma Empresa de Comunicações, orientada para o serviço ao cliente, rentável, tecnologicamente avançada e socialmente responsável e interveniente.

#### **Valores**

*Ética* – O colaborador do Grupo CVT 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 CVT através do seu comportamento profissional e pessoal.

*Espírito de equipa* - O colaborador do Grupo CVT 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.

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

## Reconhecimentos

Decorrente da nossa atuação no âmbito da sua Estratégia de Sustentabilidade, o Grupo CVTelecom, ao longo dos anos tem sido agraciado com muitos reconhecimentos públicos, tanto pelas Entidades Governamentais como pelas ONG's. Em 2011 recebemos entre outros os seguintes reconhecimentos:



- **Associação de Apoio aos Estudantes e Pessoas Carentes de Cabo Verde**  
*Pelo apoio prestado ao projecto Escola para todos*



- **Fundação Cabo-verdiana de Solidariedade**  
*Pelo garantia de propinas a 10 crianças anualmente*



- **Comité Paraolímpico de Cabo Verde**  
*Pelo apoio institucional ao Comité Paraolímpico cabo-verdiano no desenvolvimento nas suas atividades*



- **Escola "Pedro Cardoso"**  
*Pelo apoio às festividades de Natal*



- **Programa Nacional de Voluntariado**  
*Pela participação voluntária na preparação e concretização do dia internacional do voluntariado*



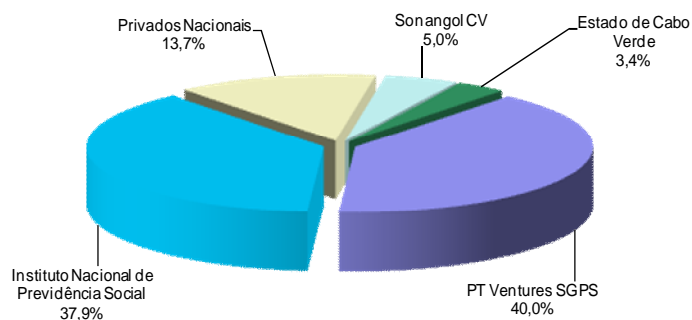
- **Câmara Municipal SL dos Órgãos**  
*Pela parceria às festividades de Natal de Idosos apoio*



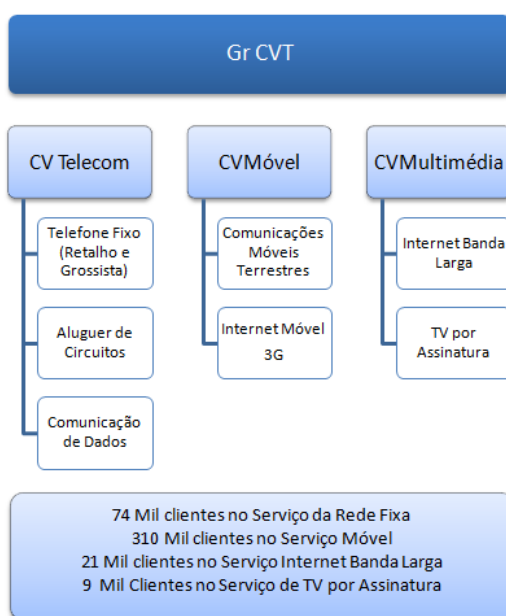
### **Estrutura Accionista**

O capital social é de mil milhões de escudos, dividido em ações ordinárias de 1.000\$00 (mil escudos) cada, totalmente subscrito e realizado, e distribuído da seguinte forma, nos termos dos Estatutos:

- Ações do tipo A, nominativas, correspondentes a 40% do capital social, as quais correspondem características especiais resultantes da lei do contrato de concessão e do contrato de sociedade;
- Ações do tipo B, nominativas, livremente transacionáveis em bolsa ou fora dela, independentemente da sua titularidade, podendo ser representadas por títulos ou revestir forma meramente escritural;
- Ações do tipo C, pertencentes ao Estado e às quais correspondem características especiais resultantes da lei do contrato de concessão e do contrato de sociedade, livremente transacionáveis em bolsa ou fora dela, podendo ser representadas por títulos ou revestir forma meramente escritural.

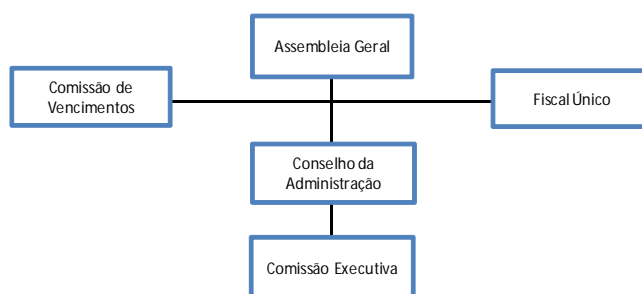


### **Áreas de Negócio**



## Governo da Sociedade

O Governo da Sociedade do Grupo CVT está organizado da seguinte forma:



O Conselho da Administração das Empresas CVMóvel e CVMultimédia é constituído pelos membros da Comissão Executiva da CVTelecom.



### MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

Dra. Ana Isabel da Cunha Gonçalves Sequeiros,  
Em representação da PT Ventures, SGPS

Dra. Rosa do Nascimento Pinheiro  
Em representação do estado de Cabo Verde

Dr. Mário Luis Mendes Moreira  
Em representação dos Acionistas Nacionais



### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Humberto Bettencourt Santos	Presidente
António João Fernandes Pires Correia	Vogal
Carlos Nuno Leite	Vogal
Fernando José Torres Severino	Vogal
Ilídio Alexandre Cruz	Vogal
Manuel Casimiro de Jesus Chantre	Vogal
Tito Lívio Santos de Oliveira Ramos	Vogal

### COMISSÃO EXECUTIVA



Fernando José Torres Severino  
Administrador Executivo



António João F. Pires Correia  
Presidente



Carlos Nuno Leite  
Administrador Executivo

## Princípios de Direitos Humanos

### Direitos Humanos

Princípio 1: Respeitar e Proteger os Direitos Humanos;

Princípio 2: Impedir violações de Direitos Humanos.

Compromissos para 2011	Status <sup>1</sup>	Nota
<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar com a política de motivação, satisfação e comprometimento dos colaboradores através dos benefícios sociais nas Empresas do Grupo CVTelecom;</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reformular a CIPA – Comissão Interna para a Prevenção de Acidentes;</li> </ul>		1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar o Programa de Voluntariado; Criar a Base de Dados dos Voluntários do Grupo CVTelecom</li> </ul>		2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar e divulgar o Manual de Procedimentos de Higiene e Segurança no Trabalho;</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Criar mecanismos de monitorização e controlo da aplicação das Normas do Código de Ética;</li> </ul>		3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar o Inquérito de Clima Social;</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar com o Programa de Acessibilidades em todas as Lojas onde seja tecnicamente possível;</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Medir o grau de Satisfação dos Clientes relativos aos nossos serviços e produtos;</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar as principais recomendações do Estudo de Satisfação de Clientes com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados;</li> </ul>		

1. Será integrado dentro do projeto de criação de um Sistema de Saúde e Segurança no Trabalho a iniciar em 2012.
2. Este compromisso previa a revisão do regulamento de voluntariado na empresa. A experiência de 2011 revelou a necessidade de serem introduzidos ajustes que visam uma maior dinamização do voluntariado na Empresa e articulação com parceiros.
3. Não realizado

<sup>1</sup> Consulte o capítulo de simbologia no fim do documento

## INDICADORES GRI

---

**HR1.** Percentagem e número total de acordos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.

---

- Em 2011, celebramos 10 contratos dos quais 8 incluíram Cláusulas de Proteção dos Direitos Humanos (80%).

---

**HR2.** Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos.

---

- Realizamos em 2011 o 1º Fórum de Grandes Fornecedores Nacionais, na Praia e Mindelo. Dos 44 fornecedores convidados a taxa de participação foi de 73%.
- No seguimento, foi aplicado aos nossos 39 principais fornecedores nacionais um Inquérito de Avaliação dos Princípios Éticos de Responsabilidade Social e Ambiental dos Fornecedores. A taxa de Adesão ao inquérito foi de 41%, sendo que dos que aderiram 68,8% praticam ações de Responsabilidade Social e 12,5% não praticam e 37,5% disseram que possuem um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho e 62,5% responderam que não.

---

**HR3.** Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação.

---

- 1º Workshop Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho, com o lema Por uma Cultura de Saúde e Segurança no Grupo CVTelecom com os objetivos de criar uma Equipa de Trabalho para Saúde e Segurança no Trabalho e capacitar os membros da Equipa de Trabalho nas normas internacionais, ISO 9001:2008, 14001:2004 e OHSAS 18001:2007 e legislação vigente no país. Participaram 24 colaboradores do Grupo (4,9%).

---

**HR4.** Número total de casos da discriminação e ações tomadas.

---

- Não foi registado nenhum caso de discriminação nas Empresas do Grupo.

---

**HR6.** Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação.

---

- Não contratamos mão-de-obra infantil e procuramos incluir nos maiores contratos cláusulas que impedem a contratação de mão-de-obra infantil por parte dos nossos fornecedores de produtos e prestação de serviços.

---

**HR8.** Percentagem de pessoal de segurança submetido a formação das políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações.

---

- Todo o serviço de segurança é assegurado através de outsourcing.

---

**EC5.** Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes.

---

- Em Cabo Verde não existe um Sistema de Salário Mínimo, o que não nos permite comparar com o salário mais baixo do Grupo. Considerando a grelha salarial da Empresa o rácio entre o salário médio mais baixo e o de empresas de referência no mercado é de 1, 6.

---

**LA4.** Percentagem de funcionários abrangidos por acordos de negociação coletiva.

---

- A Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) abrange todos os colaboradores das Empresas do Grupo CVTelecom (100%).

---

**LA6.** Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.

---

- A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (CIPA) é constituída por 20 colaboradores, dos quais 15 são chefias. Representam 4% do total dos colaboradores do Grupo CVT em 2011 (491).

---

**LA7.** Percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região.

---

- Não foi registado nenhum caso de óbito relacionados com o trabalho;
- Houve um total de 3.379 dias de calendário de faltas. Comparativamente ao ano 2010, registou-se um decréscimo de 18% (4.138 dias). A Taxa de Absentismo ficou pelos 1,9%, contra os 2,4% em 2010. Essa diminuição resulta, para além da diminuição de ausências por falta do aumento de pessoal ao serviço em 3%.

---

**LA8.** Programas de Educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos funcionários, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves.

---

- Em 2011, realizamos duas ações de formação sobre preservação e controlo de riscos, envolvendo aproximadamente 35 colaboradores, num total de 14 Horas de formação/palestra;
- No âmbito da nossa política de Assistência Médica aos nossos colaboradores e seus familiares, foram realizadas 1.156 consultas, das quais 687 de Clínica Geral e 469 de Especialidades.

---

**LA9.** Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.

---

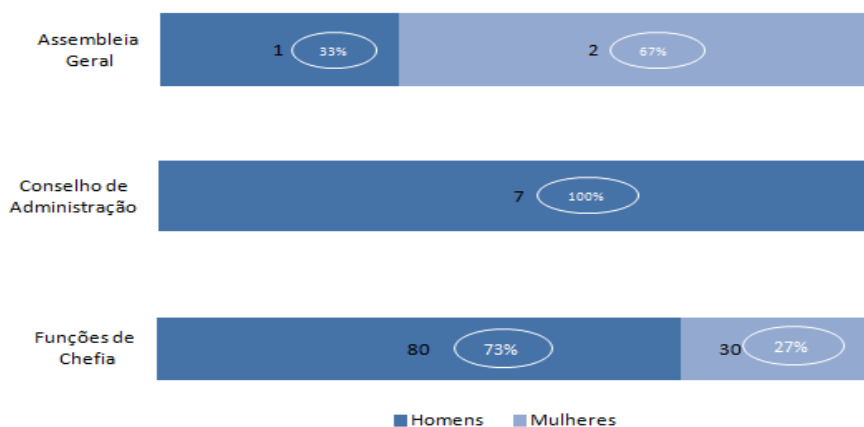
- Não existem acordos formais com os Sindicatos mas o Grupo CVTelecom disponibiliza aos seus colaboradores e familiares (cônjuges e filhos), um serviço de Assistência Médica, através de contratos com clínicas privadas e médicos avençados;
- Temos, ainda, acordos com os dois Hospitais Centrais, Praia e Mindelo, que asseguram serviços de marcações privilegiadas de consultas e algumas análises clínicas aos nossos colaboradores nos Hospitais Agostinho Neto e Baptista de Sousa, respectivamente.

---

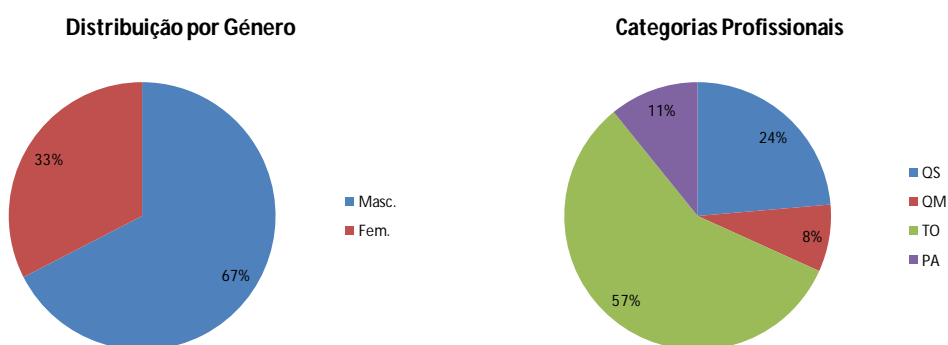
**LA13.** Composição dos órgãos de Governança e discriminação dos funcionários por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.

---

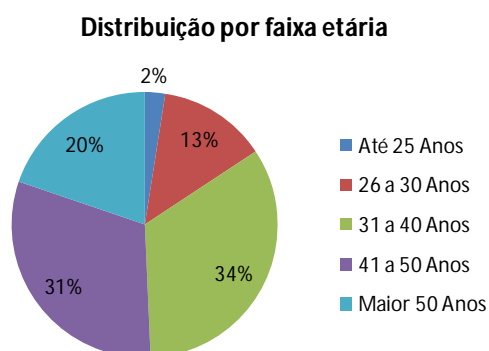
- Composição de órgão de Governança*



- Colaboradores por género e categorias:*



- Colaboradores por faixa etária:*



---

**LA14. Discriminação do rácio do salário-base de homens e mulheres, por categoria.**

---

- Não se aplica no Grupo CVTelecom. A remuneração em cada categoria é a mesma, independentemente do género.

---

**SO5. Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.**

---

- Em 2011 não foi solicitada a nossa participação.

---

**PR1. Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactos de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitos a tais procedimentos.**

---

- O Grupo CVTelecom presta/comercializa serviços de Telecomunicações e procuramos sempre minimizar/reduzir os impactos dos serviços/produtos na saúde dos nossos clientes;
- As emissões das nossas Antenas de retransmissão estão entre dez e vinte vezes abaixo do mínimo recomendado pela Agência de Regulação (ANAC).

---

**PR2. Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactos, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respectivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.**

---

- Em 2011, não se registaram casos de incidentes na saúde dos nossos clientes resultantes da não-conformidade dos nossos produtos/serviços com os regulamentos e códigos voluntários.

---

**PR8. Número de reclamações registadas relativas à violação da privacidade dos clientes.**

---

- Não foram registadas reclamações relativas à violação da privacidade dos clientes. As reclamações registadas foram de qualidade de serviço e faturação.





Os Indicadores HR5, HR7 e HR9 não se aplicam às Empresas do Grupo.

Decorreu, a nível nacional, uma campanha de divulgação dos 10 PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL, com a colocação de cartazes a nível nacional em todas as empresas do Grupo. Com esta campanha pretendeu-se uma maior sensibilização dos colaboradores, e dos visitantes dos nossos edifícios (outros stakeholders), em relação ao ambiente e práticas de Responsabilidade Social.

## Princípios de Direitos do Trabalho

### Direitos do Trabalho

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

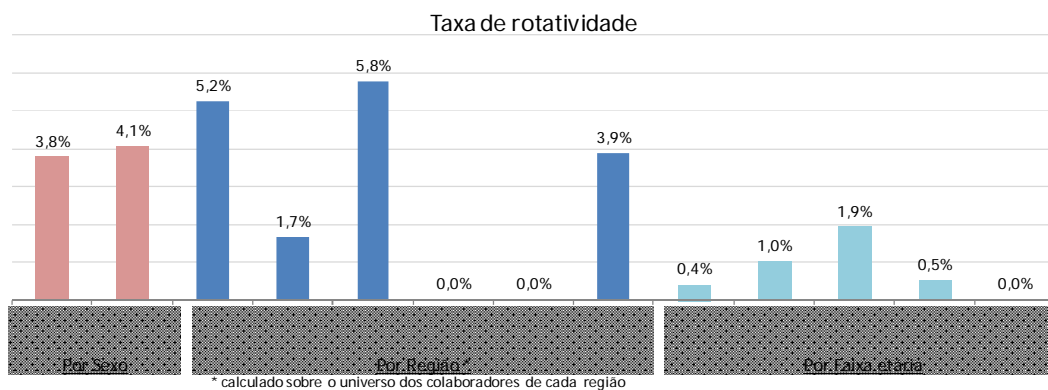
Compromissos para 2011	Status	Nota
<ul style="list-style-type: none"> <li>Criar o Cadastro dos nossos fornecedores com o objetivo de comprovar se as suas práticas estão ou não ancoradas nos Princípios do Pacto Mundial;</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar com a introdução nos 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;</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contemplar jovens com estágios Académicos e Profissionais nas Empresas do Grupo CVTelecom</li> </ul>		1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Financiar Bolsas de Formação Profissional para jovens carenciados que frequentam cursos profissionais nos centros de Formação Profissional no País, através de concursos e em parceria com o Instituto do Emprego e Formação Profissional – IEFP</li> </ul>		2

- Durante 2011, 13 jovens realizaram estágios nas empresas do Grupo;
- Durante 2011, 36 jovens foram beneficiados com bolsa para formação profissional

## INDICADORES GRI

### LA2. Número total de funcionários e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região.

- A Taxa de Rotatividade no Grupo CVTelecom em 2011 foi de 4%.



### LA5. Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação coletiva.

- Essa questão é mencionada na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT).
- A Empresa deve comunicar a transferência ao trabalhador, com antecedência mínima de 30 ou 15 dias, consoante implique ou não mudança de residência habitual, dentro do mesmo concelho, de 60 dias, caso implique mudança para outro concelho e de 90 dias, se for para outra ilha.

### EC7. Procedimento para a contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado para indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes.



- Não se Aplica. A Empresa não dispõe de um Procedimento para a contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local.

Os outros Indicadores GRI foram retratados nos capítulos referentes aos Princípios de Direitos Humanos e Direitos do Trabalho.

Todos os novos colaboradores da empresa em 2011 passaram pelo processo de acolhimento e integração existente.

Fecho do processo de Avaliação de Desempenho 2010, com o novo SDM – Sistema de Desenvolvimento e Motivação, com o apuramento e divulgação dos resultados finais, cuja média do Grupo CVT centrou-se à volta dos 79%. A Empresa CVTelecom é a que teve a média mais elevada do Grupo a atingir os 80%.

O impacto destas medidas são o aumento do índice de motivação e produtividade dos seus colaboradores, em reconhecimento das qualidades, desempenho profissional e assiduidade para com a Empresa. Identificação de pontos fortes/fracos e consequentes necessidades de formação. Oportunidade de aconselhamento e possíveis progressões na carreira.

Foi realizado um 1º Workshop Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho, com o lema Por uma Cultura de Saúde e Segurança no Grupo CVTelecom com os objetivos de criar uma Equipa de Trabalho para Saúde e Segurança no Trabalho e capacitar os membros da Equipa de Trabalho nas normas internacionais, ISO 9001:2008, 14001:2004 e OHSAS 18001:2007 e legislação vigente no país. Participaram 24 colaboradores das várias áreas e Empresas.

Celebração de Acordos de Compromisso para oportunidades de estágios nas empresas do Grupo com instituições como o IEFP, Escola Tecnofício, UNI-CV e ISECMAR, proporcionando a entrada de 13 estagiários no ano 2011.

Criamos o *KIT's Farmácia Bebê* do Grupo CVTelecom para oferta a todos as crianças que nascem filhas dos colaboradores. Em 2011 foram oferecidos 17 *KIT's Farmácia Bebê*.

Taxa de sindicalização, no grupo, no final o ano de 2011 era de 35%. Uma redução relativa a 2010 em 1,7%. Os Sindicatos existentes na Empresa são reconhecidos pela administração da empresa e tem mantido uma relação de respeito, transparência e parceria com a alta gestão. As reuniões têm a frequência necessária para discussão de situações estratégicas e pontuais da relação entre as duas entidades, promovendo uma comunicação saudável na resolução de conflitos.

## Princípios de Proteção Ambiental

### Proteção Ambiental

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

Compromissos para 2011	Status	Nota
------------------------	--------	------

• Realizar ações internas de sensibilização e formação ambientais	✓	
• Criar mecanismos de monitoramento e controlo do consumo de água, energia e combustível	→	
• Acompanhar e monitorizar os quilómetros percorridos pelas viaturas da Empresa	→	
• Sensibilizar e controlar o consumo de papel	✓	
• Continuar com as campanhas que visam a recolha de cartões pré-pagos de Telefácil	✓	
• Continuar, sempre que possível, a partilhar infraestruturas com outras entidades como medida de redução do impacto ambiental resultante das nossas atividades	→	1
• Estudar, junto dos fornecedores e outros parceiros, a possibilidade de reciclagem de resíduos tóxicos, como o óleo dos motores	→	2
• Divulgar e sensibilizar os nossos clientes para aderirem ao Serviço de Envio Eletrónico de Dados de Facturas	✓	3
• Continuar a Apoiar/Patrocinar ações que tenham como finalidade a proteção e conservação do meio ambiente	→	4

1. Durante 2011, Prossequimos com a prática de partilha de infraestruturas e trabalhos civis, sempre que possível, com a Empresa de eletricidade e água na utilização de postes e valas e com os operadores móveis nos projetos de instalações de novos Sites;
2. Durante 2011, encetamos contactos diretos com fornecedores nacionais. Os progressos têm sido aquém das nossas expectativas.
3. Como resultado das ações desenvolvidas o número de clientes que aderiram á informação de factura por via eletrónica aumentou 59% para 7.536, o que representa 37% dos nossos clientes da rede fixa com acesso a Internet.
4. Em 2011, patrocinamos um grande projeto de PRESERVAÇÃO AREAS PROTEGIDAS.

## INDICADORES GRI

### EN1. Discriminação das matérias-primas, por peso ou por volume.

- Para a atividade do Grupo considera-se como matérias-primas essencialmente, o papel, o combustível, energia, toner e cartuchos para impressoras, tratados nos indicadores EN3, EN4, EN7 e EN8 a seguir.

### EN2. Percentagem das matérias-primas utilizadas que são provenientes de reciclagem.

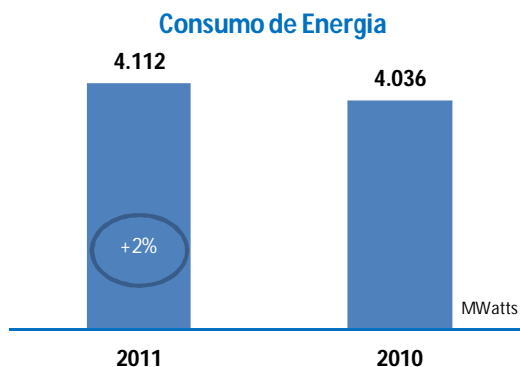
- Não temos dados disponíveis.

---

**EN3. Discriminação do consumo direto de energia, por fonte de energia primária.**

---

- Relativamente ao consumo direto de energia, registou-se, em 2011, um aumento de 2% comparativamente a 2010, que se deve essencialmente ao aumento de infraestruturas de telecomunicações.



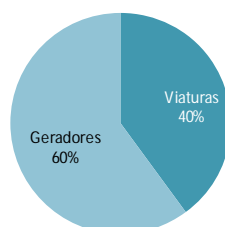
---

**EN4. Discriminação do consumo indireto de energia, por fonte primária.**

---

- Em 2011, o consumo total de energia indireta ascendeu a 501 toneladas, com a distribuição abaixo ilustrada. Devido ao deficiente abastecimento da rede pública de energia registamos um maior consumo de combustível motivado pelo recurso mais frequente aos Geradores da Empresa.

**501 Toneladas de Combustível**



- A variação do consumo de combustíveis em 2011, face a 2010, foi de 38,9%, variação essa idêntica para o consumo de geradores e viaturas. Tal evolução deve-se a fatores extraordinários, tais como, (i) a necessidade de colmatar o deficiente fornecimento de energia elétrica, com utilização de geradores próprios, e (ii) o consumo de combustível associado a viaturas envolvidas em projetos.

---

**EN5. Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.**

---

- Dados não disponíveis.

---

**EN6. Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas.**

---

- Não desenvolvemos em 2011 iniciativas desta natureza. No entanto, em linha com a nossa política energética constitui uma preocupação permanente a escolha de produtos ou meios de prestação de serviço baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis. As estações rurais da nossa rede de comunicações são maioritariamente alimentadas com energia solar.

---

**EN7. Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e objetivos alcançados.**

---

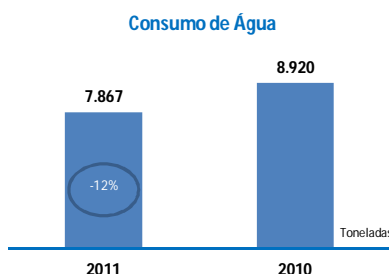
- Como referido no COP 2010 a empresa investiu em dois Parques Foto voltaicos, para os dois principais centros de infraestruturas do país, Praia e Mindelo, cuja produção energética representou 3,6 e 8,1 % do total do consumo destes centros.
- O consumo indireto de energia é feito principalmente pelos Geradores e Viaturas (Operacionais e Funções). Os primeiros asseguram o normal funcionamento das nossas Estações de Retransmissão aquando das quedas frequentes no fornecimento direto de energia e os segundos asseguram todas as deslocações relativas às atividades do Grupo CVTelecom.
- A redução do consumo indireto de energia é uma preocupação nossa e será devidamente tratado no Sistema de Gestão Ambiental (SGA), cujo projeto de criação decorre em 2012 e cuja implementação está prevista para 2013.

---

**EN8. Consumo Total de Água.**

---

- Intensificamos as campanhas internas de sensibilização e esforços de redução de perdas para uma utilização racional deste recurso. Tal terá contribuído para a redução do consumo registado entre 2010 e 2011.



---

**EN12. Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade.**

---

- No desenvolvimento das nossas atividades de prestação de serviços de telecomunicações procuramos cumprir escrupulosamente todas as orientações e a regulação ambiental vigente no país, com a finalidade de reduzir/minimizar o impacte das nossas atividades no meio ambiente.
- Não há registos de impactes significativos das nossas atividades, produtos ou serviços no meio ambiente.

---

**EN13. Habitats protegidos ou recuperados.**

---

- Em parceria com a Direção Geral do Ambiente e o Parque Natural do Fogo, patrocinamos a recuperação de 5 Hectares de uma área ardida no Parque Natural do Fogo, através da fixação de aproximadamente 5.000 plantas endémicas de Cabo Verde.
- Foi, igualmente, financiado alguns projetos de Proteção de espécies em vias de extinção, nomeadamente as Tartarugas Marinhas e as Cagarras, em parceria com o Instituto Nacional de Desenvolvimento das Pescas (INDP) e as ONG's Biosfera I, Turtle Foundation e Projecto VITÓ.

---

**EN14. Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade.**

---

- As Estratégias e Programas de Gestão de impactes na Biodiversidade serão definidos no Sistema de Gestão Ambiental (SGA), previsto para 2013.

---

**EN26. Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacte.**

---

- Em 2011, foram lançadas 2 campanhas de sensibilização junto dos nossos clientes no sentido de incentivá-los a aderirem às recargas alternativas como a "televinti4", "Recarga Direta" e "Carrega Faxe", diminuindo, assim, as recargas a partir dos cupões;
- Lançamento de 3 campanhas para a recuperação de Cartões Telefácil, junto dos nossos clientes.

---

**EN27. Percentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens, por categoria.**

---

- Foram recuperados 7.000 Cartões, a nível nacional, o que representa 3% do total de Cartões Telefácil vendidos (236.478);

---

**EN28. Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.**

---

- Em 2011, não foi registado nenhuma coima e nem sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.

---

**EN30. Total de Custos e investimentos com a protecção ambiental, por tipo.**

---

- Foram investidos, em 2011, aproximadamente 947Cts em iniciativas de Proteção e Conservação do perímetro florestal no Parque Natural do Fogo; proteção e conservação das Cagarras e tartarugas marinhas.

---

**PR3. Tipo de procedimentos para informação e rotulagem dos produtos e serviços, bem como a percentagem dos principais produtos e serviços sujeitos a tais requisitos.**

---

- Todas as campanhas promocionais e publicitárias são sujeitas à aprovação da Agência Nacional de Comunicações, assim como os rótulos dos produtos/serviços;
- Todos (100%) os produtos/serviços e campanhas promocionais e publicitárias estão sujeitas a esses procedimentos.

Os Indicadores EN9 e EN10 não se aplicam nas Empresas do Grupo. Por outro lado, os Indicadores EC2, E11, EN15, EN16, EN17, EN18, EN19, EN20, EN21, EN22, EN23, N24, EN25, EN29 e PR4 não estão disponíveis.



Um conjunto de ações importantes pro ambiente forma desenvolvidas internamente:

1. Campanha interna ambiental, com o lançamento de cartazes de sensibilização, a nível nacional e em todas as empresas do Grupo, para redução de consumo de papel, água e energia;
2. Revisão das Políticas Ambiental e de Saúde e Segurança no Trabalho;
3. Definição de dois procedimentos - Identificação Requisitos Legais e de Identificação e avaliação Aspetos Ambientais;
4. Decisão de distribuição do recibo de salário via eletrónica.

## Princípio Contra a Corrupção

### Contra a Corrupção

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

Compromissos para 2011	Status	Nota
<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar a divulgar o Código de Ética;</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> </ul>		1
1. Necessidade de melhor divulgação.		

## INDICADORES GRI

Apesar de não se terem desenvolvido ações/atividades consoantes os Indicadores GRI recomendados para Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina, no Grupo CVTelecom, asseguramos o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis à atividade da Empresa, não podendo praticar quaisquer atos violadores das referidas disposições normativas.

De igual modo, o Grupo CVTelecom e os seus colaboradores não devem aceitar ou recorrer a ofertas, pagamentos, ou outros favores de clientes ou fornecedores que possam servir ou ser entendidos como subornos ou pagamento de favores.

No âmbito do processo de Acolhimento e Integração todos os novos colaboradores receberam, no ano 2011, o código de ética procurando com isso um comprometimento e reforço dos valores e cultura dos colaboradores para com as Empresas do Grupo.

## Parcerias para o Desenvolvimento

Ao longo de 2011 foram desenvolvidas um conjunto de parcerias com instituições e ONG's, através da assinatura de protocolos, procurando não só por em prática a nossa estratégia de sustentabilidade como também em suporte a objetivos mais amplos da ONU (UN), nomeadamente os de Desenvolvimento do Milénio. A seguir um resumo das parcerias mais importantes de 2011:

Entidade	Domínio	Impacto	MDGS
FICASE	Educação	Acesso à educação de 44 crianças carenciadas; Contribuir para a igualdade de oportunidades de crianças relativamente ao acesso do Ensino Secundário. Subcontratação de Serviço de Transporte (pago pela CVTelecom), permitindo o apoio no acesso a escola de crianças carenciadas e crianças com deficiência física.	1, 2 e 8
FICASE	Educação	Garantir uma refeição quente diária a 182 crianças carenciadas no ano escolar 2011/2012; Reduzir o abandono e o insucesso Escolar; Contribuir para o melhoramento do processo de ensino/aprendizagem.	1 e 2
IEFP	Educação	Contribuir para a qualificação da mão-de-obra dos jovens e a respectiva integração no mercado do trabalho; Reduzir a pobreza e a exclusão social de 36 jovens carenciados por meio da Formação Profissional.	1 e 8
SOLMI	Pobreza	Contribuir para a melhoria das condições de vida de 3 mulheres chefes de família; Garantir a criação de uma Atividade Geradora de Rendimento (AGR) às 6 mulheres beneficiadas.	1, 3 e 8
Camaras Municipais	Pobreza	Contribuir para a melhoria do acesso à água potável; Ligação Domiciliária à Rede de Água de 32 famílias chefiadas por mulheres; Atribuição de financiamento para 3 moradias sociais.	1, 3 e 8
CCS SIDA	Saúde	Atuação na prevenção da Infecção HIV/AIDS; Bebés nascidos de Mães Seropositivas com necessidades de substituto de leite materno	1, 4, 6
Ministério Saúde	Saúde	Jornadas Nacionais de Vacinação Contra a Poliomielite – crianças dos 0-5	4
PNF e DGA	Ambiente	Recuperação e reabilitação de 5 (cinco) hectares da área queimada na Floresta de Monte Velha, no Parque Natural do Fogo	7
Biosfera 1	Ambiente	Garantir a continuidade da fauna singular do ilhéu Raso e por outro fornecer dados biológicos que poderão ser convertidos em artigos científicos, enriquecendo o espólio mundial do conhecimento e investigação Apoiar ações desenvolvidas no âmbito da proteção	7

Entidade	Dominio	Impacto	MDGS
		e Conservação da <i>calonectris edwardsii</i> (Cagarra)	
INDP	Ambiente	Apoiando as ações desenvolvidas no âmbito da proteção e Conservação das Tartarugas marinhas em Cabo Verde	7

Renovamos protocolos existentes com grandes ONG's do país nomeadamente, **ACD** - Associação Cabo-verdiana de Deficientes, Associação de Deficientes de S. Vicente, **ADEVIC** - Associação de deficientes Visuais de Cabo Verde e **A PONTE** - Associação de Promoção da Saúde Mental, **ICCA** - Instituto Cabo-verdiano da Criança e do adolescente, Fundação Cabo-verdiana de Solidariedade, Fundação Infância feliz, em que a parceria consiste no financiamento com um valor fixo anual para desenvolvimento das suas atividades, diretamente relacionadas com os objetivos do Milênio, mais precisamente os objetivos 1, 2 e 3.

A seleção dos parceiros acima referenciados tem essencialmente a ver com a sua credibilidade no mercado cabo-verdiano, o seu conhecimento da área de atuação e serem parceiros aptos ajudar a CVTelecom a implementar a sua estratégia de sustentabilidade definida.

Estas parcerias trazem benéficos para ambas as partes sendo que o impacto das mesmas é visível.

## Compromissos para 2012

### Direitos Humanos

**Princípio 1: Respeitar e Proteger os Direitos Humanos;**

**Princípio 2: Impedir violações de Direitos Humanos.**

- Incluir como critério para a seleção de fornecedores, além do cumprimento da legislação laboral e fiscal, a prática efetiva de processos éticos e de transparência de modo a evitar a cumplicidade nos abusos dos direitos humanos.
- Aperfeiçoar a nossa base de dados de fornecedores garantindo igualdade de oportunidades entre os potenciais fornecedores, maior rigor na avaliação das candidaturas e, consequentemente, aumentar a transparência no processo de seleção
- Envolvimento dos fornecedores em parcerias na prática de responsabilidade social
- Formalizar e assegurar a supervisão juntos dos nossos revendedores, por contrato, a transmissão de valores relativos à não exploração de mão-de-obra infantil.

### Direitos do Trabalho

**Princípio 3: Apoiar a liberdade de associação no trabalho;**



**Princípio 4: Abolir o trabalho forçado;**  
**Princípio 5: Abolir o trabalho infantil;**  
**Princípio 6: Eliminar a discriminação no trabalho.**

- Divulgar e fazer cumprir os *Princípios éticos, de responsabilidade social e ambiental da CVT*
- Não admitir quaisquer formas de discriminação individual que sejam incompatíveis com a dignidade da pessoa humana, nomeadamente em razão da sua origem, etnia, sexo, convicção religiosa, não sendo igualmente toleradas condutas configuradas como de assédio sexual.

## Proteção Ambiental

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






- Adoptar medidas de preservação e conservação do Meio Ambiente, nomeadamente a utilização de materiais que não prejudiquem e nem agredam o meio ambiente
- Sensibilizar os colaboradores e a sociedade para as questões ambientais e incentivar a adoção destes princípios pelos parceiros, nomeadamente fornecedores e empresas contratadas.

## Contra a Corrupção

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

- Não permitir que os seus colaboradores aceitem ou recorram a ofertas, pagamentos, ou outros favores de clientes ou fornecedores que possam servir ou ser entendidos como subornos ou pagamento de favores.
- Reforçar o combate a toda forma de corrupção em sua cadeia de valor, através de iniciativas e ações constantes, como a divulgação interna de infrações, por tipo, sempre preservando o nome do colaborador.

**Simbologia e Siglas**

	Realizado
	Em Curso
	Suspenso
	Falta informação
	Não Realizado
CRN	Região: Coordenação Regional Norte, engloba a ilhas de S.Vicente, Santo Antão e S. Nicolau

CRF	Região: Coordenação Regional Fogo e Brava
CRS	Região: Coordenação Regional Sal Boavista
CLI	Região: Coordenação Local Interior de Santiago
televinti4	Serviço disponibilizado pela CVMóvel aos clientes para efectuar recargas nos telemóveis
Recarga Direta	Serviço disponibilizado pela CVMóvel aos clientes para efectuar recargas nos telemóveis
Carrega Faxi	Serviço disponibilizado pela CVMóvel aos clientes para efectuar recargas nos telemóveis

## Pacto Mundial das Nações Unidas

### Comunicação de Progresso – COP 2011

2011