

# **Relatório de Sustentabilidade CVT 2012**

## Sobre o Relatório

*Este Relatório da Sustentabilidade tem como âmbito as atividades do Grupo Cabo Verde Telecom (também designado neste documento por CVT) em 2012. Neste documento o leitor pode conhecer as Políticas, iniciativas e desempenho das três empresas do Grupo Cabo Verde Telecom, segmentadas pelas respetivas áreas de negócio: fixo, móvel e multimédia.*

*O processo de elaboração deste relatório seguiu as Diretrizes da Global Reporting Initiative, (GRI), tendo sido utilizada a versão 3.1. No final deste documento poderá ser encontrada a autodeclaração do nível GRI deste documento, bem como a tabela de remissão às abordagens de gestão e indicadores GRI.*

*O processo de elaboração do relatório, nomeadamente a determinação do seu conteúdo teve em consideração o princípio da materialidade e da inclusão de stakeholders da GRI. Uma vez que pretendemos continuar a publicar, anualmente, a nossa prestação de contas em matéria da sustentabilidade, agradecemos a sua opinião a este documento para um dos seguintes contactos:*

**CVTelecom**  
**Rua Cabo Verde Telecom**  
**Caixa Postal 220**  
**Praia**

**Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade**  
**Dulce Rodrigues**  
**E-mail: [dulce.rodrigues@cvt.cv](mailto:dulce.rodrigues@cvt.cv)**

# Índice

	PG
Sobre o Relatório	3
Mensagem	5
1. CVT e o Desenvolvimento Sustentado de Cabo Verde	7
1.1. Indicadores Económicos	
1.2. Impactos no País e no Setor das Telecomunicações	
1.3. Impacto nas Partes Interessadas	
Clientes	
Colaboradores	
Ambiente	
Fornecedores	
Sociedade	
2. Cultura da Sustentabilidade	11
2.1 Estrutura Acionista	
2.2 Modelo de Governo	
Funções dos Órgãos Sociais	
Composição dos Órgãos Sociais	
2.3 Modelo de Gestão Sustentável	
Ética e Práticas Anticorrupção	
Iniciativas Externas Subscritas	
Políticas	
Sistemas de Gestão	
2.4 Envolvimento de Stakeholders	
Consulta a Stakeholders	
Principais conclusões da consulta aos Stakeholders	
3. Telecomunicações	23
3.1 Serviço Fixo	
3.2 Serviço Móvel	
3.3 Serviço Multimédia	
3.4 Boas práticas no planeamento, investimento e gestão das infraestruturas e redes	
Segurança da Informação	
3.5 Excelência na relação com o cliente	

<b>4. Talento e Meritocracia</b>	<b>35</b>
4.1 Recrutamento e Seleção	
4.2 Plano de Igualdade de Género	
4.3 Diagnóstico da Responsabilidade Social	
4.4 Gestão do Talento	
4.5 Formação	
4.6 Saúde e Segurança	
Política da Saúde e Segurança no Trabalho	
4.7 Comunicação Interna	
4.8 Representação Sindical	
<b>5. Laços de Cidadania</b>	<b>44</b>
5.1 Educação	
5.2 Promoção Social e Pobreza	
5.3 Saúde Pública	
5.4 Consciência Ambiental	
5.5 Desporto	
5.6 Sociedade de Informação	
5.7 Voluntariado Empresarial	
5.8 Património Cultural	
5.9 Protocolos para Promoção dos Objetivos do Milénio para o Desenvolvimento	
<b>6. Ambiente</b>	<b>56</b>
6.1 Política	
6.2 Sistema de Gestão Ambiental	
6.3 Implantação da Rede	
6.4 Operações	
Energia	
Emissões	
Água	
Matérias-primas	
Resíduos	
Retoma de equipamentos e embalagem	
Produtos e serviços amigos do ambiente	
<b>7. Compras</b>	<b>63</b>
7.1 Princípios de Relacionamento	
7.2 Compras	
Compras Nacionais	
Compras Internacionais	
7.3 Relacionamento e Avaliação de Fornecedores	
Relacionamento com Fornecedores	
Satisfação de Fornecedores	
<b>Tabela GRI / UNGC e Notas Metodológicas</b>	<b>70</b>

## Mensagem

É com prazer que apresentamos, pelo terceiro ano consecutivo, o nosso relatório de sustentabilidade. Neste relatório de 2012 conseguimos melhorias significativas, nomeadamente no respeitante à qualidade e abrangência das informações disponibilizadas. Contudo, por opção, mantemos a auto declaração de nível B, de acordo com a tabela de indicadores do GRI (Global Reporting Initiative).

O ano de 2012 foi de grandes desafios para o Grupo CVT, principalmente devido à conjuntura económica global que impactou sobremaneira o rendimento e o consumo. Não obstante este cenário, continuamos a operar responsavelmente em termos económicos, ambientais e sociais, procurando manter a performance operacional, a nível das receitas, da eficiência operacional e da melhoria contínua da Qualidade dos Produtos e Serviços.

Prosseguimos com a aposta na inovação, diversificando as nossas ofertas para diferentes segmentos de mercado, e os investimentos realizados contribuíram para o aumento da qualificação, capacitação, modernização e segurança das infraestruturas, assim como para o incremento dos níveis de penetração e democratização do acesso a todos os serviços de telecomunicações que prestamos.

Nas nossas relações com o mercado procuramos oferecer aos nossos clientes não apenas uma tarifa para a prestação dos Serviços, mas sim uma oferta de valor agregado, potenciando a nossa capacidade diferenciadora e competitiva.

Relativamente à sustentabilidade, orgulhamo-nos do percurso feito, embora conscientes de que é sempre possível fazer mais e melhor. No quadro da nossa estratégia de sustentabilidade vimos atuando nas mais diversas áreas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do País. A título de exemplo, e no que respeita ao ambiente, em 2012 verificou-se um aumento da eficiência a nível dos consumos energéticos e de água, com reduções de 0,5% e 12%, respetivamente.

Da mesma forma, durante o ano realizamos o estudo de novas soluções, não só nos nossos edifícios, mas também na própria infraestrutura de rede, visando alavancar a eficiência do nosso consumo energético.

Entendemos que podemos ter um papel mais abrangente na proteção do ambiente e, foi por isso, que em 2012 o investimento em projetos de sensibilização e proteção ambiental nas comunidades aumentou em 165%.

Por outro lado, continuamos a patrocinar iniciativas e atividades que promovem o desenvolvimento das comunidades, tendo o investimento atingido os 48 milhões de CVE, mais 2% que em 2011.

A nível de políticas, reforçamos o nosso compromisso de Grupo que assume a Responsabilidade Social como missão, com a subscrição de uma Política específica para esta área, permitindo-nos continuar a materializar o nosso engajamento com o Pacto Mundial das Nações Unidas e contribuindo ativamente para que o País possa atingir os Objetivos do Milénio.

A nível da Responsabilidade Social interna aumentamos o investimento em formação em 34%, e os resultados positivos do estudo de clima social obtidos permitem-nos um certo conforto, já que o capital humano é um ativo determinante para o futuro do Grupo.

O compromisso do Grupo CVT com a Sustentabilidade parte da convicção de que a nossa competitividade está também dependente dos aspetos ambientais e sociais da nossa atividade. Se formos capazes de realizar o nosso negócio consumindo recursos de forma mais eficiente, estaremos não só a impactar menos o ambiente, mas também a reduzir a nossa estrutura de custos, o que nos permitirá ser mais competitivos, continuando a estar no mercado com melhores ofertas comerciais.

As estratégias de inclusão digital que tornam as telecomunicações acessíveis a um número cada vez maior de Cabo-verdianos constituem também um exemplo de como o princípio da Sustentabilidade se traduz na criação de valor para a Empresa. Continuaremos, assim, a desenvolver ações de cidadania empresarial, apoiando, através dos nossos Serviços ou de patrocínios financeiros, o desenvolvimento e o bem-estar da sociedade Cabo-verdiana.

Assumimos pois a Sustentabilidade como alavanca para a criação de valor para a nossa organização e neste campo temos alguns desafios pela frente, nomeadamente o consumo eficiente de recursos e a disponibilização de produtos mais eficientes aos nossos clientes, em linha, aliás, com as tendências internacionais.

Teremos igualmente trabalhos a realizar no que diz respeito à educação do consumidor na utilização segura dos nossos produtos e serviços, a par das iniciativas que

continuaremos a promover no domínio da luta contra a pobreza e da promoção da saúde, educação, sociedade da informação, cultura e desporto.

Todos estes desafios serão alvo de uma reflexão, durante o próximo ano, num processo transversal a todo o Grupo, no âmbito da revisão da nossa estratégia de sustentabilidade. Estou certo de que o resultado nos trará uma visão objetiva do trabalho a desenvolver e dos esforços que teremos de empreender para medir, com rigor, os resultados de cada iniciativa para a nossa organização, para o ambiente e para a sociedade.

Manuel Inocêncio Sousa

Presidente do Conselho de Administração da CVT

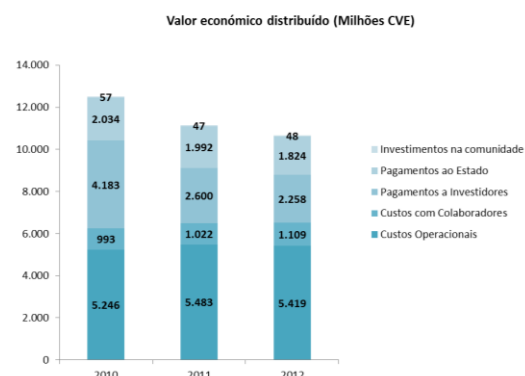
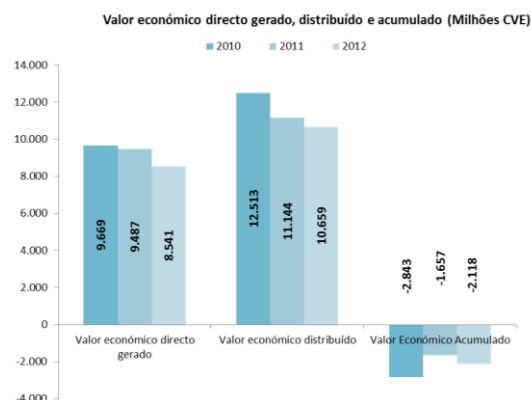
# 1. CVT e o Desenvolvimento Sustentado de Cabo Verde

## 1.1. Indicadores Económicos

O Valor Económico Gerado pela CVT em 2012 foi de 8.541 milhões CVE, tendo diminuído 10% face ao ano anterior.

O Valor Económico Distribuído atingiu 10.659 milhões CVE, representando uma redução de 4% face ao ano anterior. Deste balanço resulta um Valor Económico Acumulado negativo de 2.118 milhões de CVE.

Na composição do Valor Económico Distribuído destacam-se: i) os aumentos de 9% dos custos com colaboradores e de 2% dos donativos e investimentos na comunidade; ii) as reduções de 13% nos pagamentos a investidores, de 8% nos pagamentos ao Estado e de 1% nos custos operacionais.



## 1.2. Impactos no País e no Sector das Telecomunicações

A CVT tem um impacto considerável na economia Cabo-verdiana, quer por via do seu contributo para o PIB nacional, quer pela sua capacidade de empregabilidade e de investimento.

No que respeita ao peso no Setor das Telecomunicações este efeito é ainda mais ampliado: 65% das receitas do sector; 78% no emprego e 66% no investimento

	Cabo Verde	Contribuição CVT
Economia	169.789 Milhões CVE PIB Cabo Verde 2012	4,85% Receitas CVT/PIB Cabo Verde
	12.588 Milhões CVE Receitas do setor das Telecomunicações 2012	65% Receitas CVT/Rendimentos do Setor Telecomunicações
Emprego	143.209 trabalhadores Emprego Cabo Verde 2011	0,35% Emprego CVT/Emprego Cabo Verde (*)
	640 trabalhadores Emprego do setor das Telecomunicações 2012	78% Emprego CVT/Emprego do Setor Telecomunicações
Investimento	4.071 Milhões CVE Investimento do setor das Telecomunicações 2011	66% Investimento CVT/Investimento do Setor Telecomunicações (**)

(\*) Por indisponibilidade de dados mais recentes o rácio apresentado foi calculado com base no emprego de Cabo Verde relativo ao ano 2011

(\*\*) Por indisponibilidade de dados mais recentes o rácio apresentado foi calculado com base no investimento do setor relativo ao ano 2011

Fontes: INE; Banco Mundial; ANAC

Relativamente ao impacto em termos de serviços disponibilizados pela CVT, a taxa de penetração telefónica fixa é de 14% e da internet 15% (4% através do serviço fixo e 11% do serviço móvel) A cobertura populacional e geográfica é bastante abrangente, quer no serviço 2G como 3G.

	Cabo Verde	Contribuição CVT
Telecomunicações	Taxa de penetração Serviço fixo:15,1% Taxa de penetração Serviço móvel: 83,1% Taxa de penetração Serviço internet:19,2% (ANAC, 2012)	Taxa de penetração Serviço fixo:14% Taxa de penetração Internet – serviço fixo: 4% Taxa de penetração Mobile Internet:11% Cobertura Populacional 2G: 96.23% Cobertura Populacional 3G: 76.5% Cobertura Geográfica 2G: 54.02% Cobertura Geográfica 3G: 11.44%

### 1.3. Impacto nas Partes Interessadas

#### Clientes

No que respeita às reclamações resolvidas em 15 dias a área Multimédia consegue dar resposta a 90% das reclamações.

87% dos clientes são atendidos nos balcões em menos de 10 minutos e 69% das chamadas via operador são atendidas em 20 segundos.

	2011	2012	Var. 2011- 2012
Investimento - Capex (milhões CVE)	3.340	2.677	-20%
Capex em percentagem das receitas operacionais	36%	32%	-4 p.p.
Rede de acesso local – % de instalações realizadas em 15 dias	-	86%	-
Rede de acesso local - % de avarias reparadas em 2 dias	-	86%	-
Acessos ADSL / IPTV - % de avarias reparadas em 2 dias	-	89%	-
% de reclamações CVMM resolvidas em 15 dias	-	90%	-
% de chamadas via operador atendidas em 20 segundos	-	69%	-
% de clientes atendidos nos balcões com tempo de espera até 10 minutos	-	87%	-



## Colaboradores

A satisfação dos colaboradores vem refletida nas avaliação de 77% obtida no estudo de clima social.

De destacar o aumento de 34% do investimento na formação e de 9% nos custos gerais.

	2011	2012	Var. 2011-2012
Colaboradores (n.º)	491	499	2%
Custos com colaboradores (milhões CVE)	1.022	1.109	9%
Investimento em formação (milhões de Euros)	65.791	87.982	34%
Satisfação do colaborador (apreciações positivas no estudo clima social)	-	77%	-

## Ambiente

Verificou-se um aumento da eficiência da CVT ao nível dos consumos energéticos e de água. Por outro lado, registou-se um aumento considerável do investimento em projetos de sensibilização e proteção do ambiente nas comunidades envolventes.

	2011	2012	Var. 2011-2012
Emissões de CO <sub>2</sub> (ton)	4.270	4.368	2%
Consumo de energia (GJ)	36.875	36.581	-1%
Energia produzida a partir de fontes renováveis	204	203	-0,5%
Consumo de água (m³)	7.867	6.943	-12%
Investimento em projetos ambientais na comunidade (milhões CVE)	0,9	2,5	165%

## Fornecedores

Cerca de 88% dos fornecedores têm um nível de alinhamento “Bom” com os princípios da CVT, , contribuindo para a disseminação de boas práticas a nível nacional e internacional.

	2012
Distribuição de riqueza por fornecedores (milhões CVE)	1.745
Distribuição de riqueza por fornecedores nacionais (milhões CVE)	80
% Fornecedores com nível de alinhamento "Bom"	88%

## Sociedade

O investimento na sociedade aumentou cerca de 2%, sob a forma de patrocínios e apoios sociais, enquanto os pagamentos de impostos ao Estado caíram 8%, consequência da perda de receitas.

Registámos o envolvimento de 23 voluntários em ações em prol da comunidade.

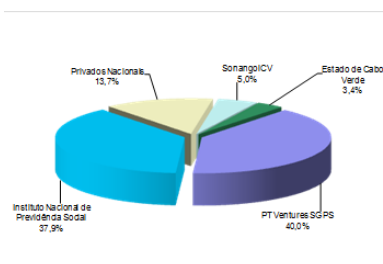
	2011	2012	Var. 2011-2012
Pagamento de impostos (milhões CVE)	1.992	1.824	-8%
Investimento Corporativo na Comunidade (milhões de CVE)	47	48	2%
Voluntários	-	23	-

## 2. Cultura da Sustentabilidade

A CVT presta serviços de telecomunicações através das Empresas CVTelecom, CVMóvel e CVMultimédia. A CVTelecom desenvolve atividade no negócio de telecomunicações fixas, aluguer de circuitos e comunicação de dados. A CVMóvel ocupa-se das comunicações móveis terrestres e de internet móvel. A CVMultimédia está centrada no negócio de internet de banda larga fixa e TV por assinatura.

### 2.1 Estrutura Acionista

A sociedade anónima Cabo Verde Telecom SA tem como principais acionistas a PT Ventures SGPS, o Instituto Nacional de Previdência Social de Cabo Verde, a Sonangol CV, o Estado de Cabo Verde e acionistas privados nacionais.

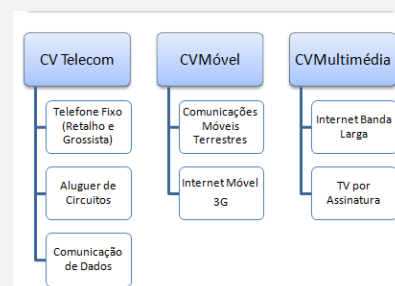


Rege-se pelos estatutos da sociedade, pelas normas do Código de Empresas Comerciais e demais legislação aplicável. O Capital Social é de mil milhões de escudos, e está dividido em ações ordinárias de 1.000\$00 (mil escudos) cada, totalmente subscrito e realizado, e distribuído da seguinte forma:

- 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.

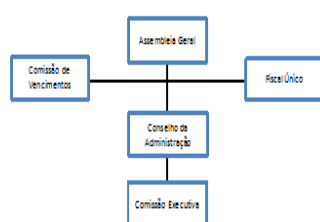
### CVT

Principal operador de telecomunicações de Cabo Verde, desenvolve a sua atividade em três segmentos de negócio: fixo, móvel e multimédia.



## 2.2 Modelo de Governo

São órgãos sociais a Assembleia-Geral (AG), o Conselho de Administração (CA) e o Conselho Fiscal. Cabe à AG eleger a mesa da mesma, o Presidente do CA e demais membros, bem como o Fiscal Único. É ainda da sua competência a deliberação sobre o relatório de gestão e contas do exercício, bem como a aplicação de resultados (ver matriz). O modelo de governo integra ainda a Comissão de Vencimentos e a Comissão Executiva, a quem o CA delega a gestão operacional. A seguir a esquematização do modelo de governo.



### Funções dos Órgãos Sociais

Órgão	Principais Funções
Assembleia Geral	<p>Deliberar sobre o relatório de gestão e contas do exercício, bem como sobre a aplicação dos resultados;</p> <p>Proceder à apreciação geral da administração e fiscalização da sociedade (...);</p> <p>Eleger a mesa da Assembleia-Geral, o Presidente do Conselho de Administração e demais membros, bem como os membros do Conselho Fiscal;</p> <p>Definir as políticas gerais relativas às atividades da empresa;</p> <p>Deliberar sobre as remunerações dos órgãos sociais, podendo delegar tal tarefa numa Comissão de Vencimentos, eleita em Assembleia-Geral;</p> <p>(...)</p>
Conselho de Administração	<p>Gerir os negócios sociais e praticar todos os atos e operações relativas ao objeto social</p> <p>Representar a sociedade (...);</p> <p>Estabelecer a organização técnico-administrativa da sociedade e as normas de funcionamento interno, nomeadamente sobre o pessoal e a sua remuneração;</p> <p>(...)</p>
Comissão Executiva	Gestão corrente da sociedade
Fiscal Único	Fiscalização interna da sociedade

## Composição dos Órgãos Sociais

Os membros dos órgãos sociais foram eleitos em Setembro de 2012, por um triénio.

Membros da Mesa da Assembleia Geral	Função
Ana Isabel da Cunha Gonçalves Sequeiros	Presidente, em representação da PT Ventures, SGPS
Antonino Benjamim Nogueira	Secretário, em representação do Estado de Cabo Verde
Mário Luís Mendes Moreira	Secretário, em representação dos acionistas privados

Membros da Comissão de Vencimentos
Carlos Moreira da Cruz, em representação da PT Ventures, SGPS
Alcinda Duarte, em representação do Estado de Cabo Verde
David Hpffer Almada, em representação dos Acionistas Privados

Fiscal Único
José Luís Falua Costa da Silva, em representação da Deloitte & Associados, SROCSA

Membros do Conselho de Administração	Função
Manuel Inocêncio Sousa (62 anos; Cabo-verdiano)	Presidente
António João Fernandes Pires Correia (62 anos; Português)	Vogal
Eduardo Trigueiro Mendes (49 anos; Cabo-verdiano)	Vogal
Fernando José Torres Severino (38 anos; Português)	Vogal
Ilídio Alexandre Cruz * (54 anos; Cabo-verdiano)	Vogal
Manuel Casimiro de Jesus Chantre * (70 anos; Cabo-verdiano)	Vogal
Tito Lívio Santos de Oliveira * (67 anos; Cabo-verdiano)	Vogal

\* Administradores Não Executivos

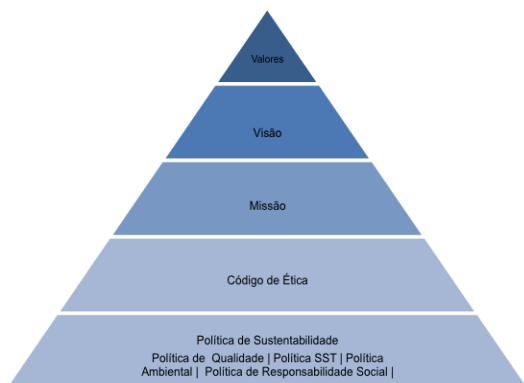
Membros da Comissão Executiva	Principais Pelouros
Presidente: António João Fernandes Pires Correia	Estratégia Regulação e Interligação Relações Institucionais Comunicação Gabinete do Conselho de Administração Coordenações Regionais e Locais
Administrador Executivo: Fernando José Torres Severino	Planeamento e Controlo de Gestão Negócio fixo, móvel e multimédia Customer care Contabilidade, finanças e fiscalidade Logística e Compras Recursos humanos
Administrador Executivo Eduardo Trigueiro Mendes	Engenharia Redes Sistemas de Informação Qualidade e Sustentabilidade

## Participação Acionista na Assembleia-Geral

A Assembleia-Geral da CVT SA é composta pelos acionistas com direito a voto, sendo que cada cinquenta ações correspondem a um voto. As deliberações são tomadas por maioria dos votos emitidos, não se contando as abstenções, salvo disposição legal ou estatutária que preveja maioria diversa. Não estão previstos nos estatutos da sociedade mecanismos para que os acionistas minoritários se possam expressar diretamente aos órgãos sociais da sociedade.

## 2.3 Modelo de Gestão Sustentável

A estrutura de gestão da CVT reflete a integração da sustentabilidade, desde logo nos seus valores, visão e missão que orientam a atuação dos seus colaboradores. A responsabilidade pelo exercício da atividade de forma ética, bem como a gestão dos aspetos ambientais e sociais está presente no Código de Ética da CVT bem como nas Políticas adotadas e em iniciativas externas subscritas.



### Ética e Práticas Anticorrupção

O Código de Ética apresenta um conjunto de regras e o modelo comportamental a ser seguido pelos colaboradores. Clarifica, nesse âmbito, as regras de conduta a cumprir nas relações intra-empresa e nas que são estabelecidas com os acionistas, clientes, fornecedores e autoridades reguladoras.

#### Código de Ética

##### - Princípios e Normas -

- Proteção dos interesses e direitos dos acionistas
- Salvaguarda dos bens patrimoniais
- Lealdade
- Confidencialidade e sigilo profissional
- Responsabilidade
- Boa governança
- Cumprimento da legalidade
- Resolução de conflitos de interesse
- Ofertas ilegítimas
- Transações particulares efetuadas por colaboradores
- Relacionamento interpessoal
- Relacionamento com o cliente
- Relacionamento com fornecedores
- Regras sobre concorrência e relações com concorrentes
- Relacionamento com entidades reguladoras
- Valorização das carreiras e mérito profissionais
- Ser chefia nas empresas do Grupo CVT
- Segurança e bem-estar no local de trabalho
- Comunicação para a imprensa e publicidade
- Responsabilidade Social

#### Visão da CVT

A CVT é uma empresa de comunicações, orientada para o serviço ao cliente, rentável, tecnologicamente avançada e socialmente responsável e interveniente.

#### Missão da CVT

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

#### Valores do Grupo CVT

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

**Qualidade** - O colaborador da CVT orienta-se claramente para a satisfação das necessidades dos clientes, sendo persistente na perseguição dos objectivos e na melhoria constante do serviço. Defende continuamente uma imagem de respeito e confiança na CVT, junto dos clientes e do público em geral.

## Iniciativas Externas Subscritas

A CVT subscreveu os Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e os Objetivo de Desenvolvimento do Milénio. É membro fundador da Aliança para o Desenvolvimento Social (ADS). Os princípios e objetivos destas iniciativas foram incorporados nas Políticas adoptadas, bem como nos planos de Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho (SST) e Responsabilidade Social.

### Os 8 Objetivos de Desenvolvimento do Milénio

Lançados em 2000, pela ONU – Organização das Nações Unidas, os 8 Objetivos do Milénio – ODM pretendem resolver os maiores problemas mundiais.

- Erradicar a pobreza extrema e a fome
- Alcançar o ensino primário universal
- Promover a igualdade entre os sexos e a autonomização das mulheres
- Reduzir a mortalidade de crianças
- Melhorar a saúde materna
- Combater o VIH/SIDA, malária e outras doenças
- Garantir a sustentabilidade ambiental
- Criar uma parceria mundial para o desenvolvimento

### 10 Princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas

O Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) é uma iniciativa direcionada para empresas comprometidas em alinhar suas operações e estratégias com os dez princípios universalmente aceites nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção

#### Direitos Humanos

Princípio 1- As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e

Princípio 2 - certificar-se de que não são cúmplices em abusos dos direitos humanos

#### Trabalho

Princípio 3 - As empresas devem defender a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;

Princípio 4 - a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;

Princípio 5 - a erradicação efetiva do trabalho infantil;

Princípio 6 - a eliminação da discriminação no emprego e ocupação;

#### Meio Ambiente

Princípio 7 - As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva sobre os desafios ambientais;

Princípio 8 - desenvolver iniciativas a fim de promover maior responsabilidade ambiental;

Princípio 9 - incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis.

#### Combate à corrupção

Princípio 10 - As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

## Iniciativas Externas Subscritas

- 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas
- Objetivos de Desenvolvimento do Milénio (ODM)
- Aliança para o Desenvolvimento Social (ADS)

## Aliança para o Desenvolvimento Social

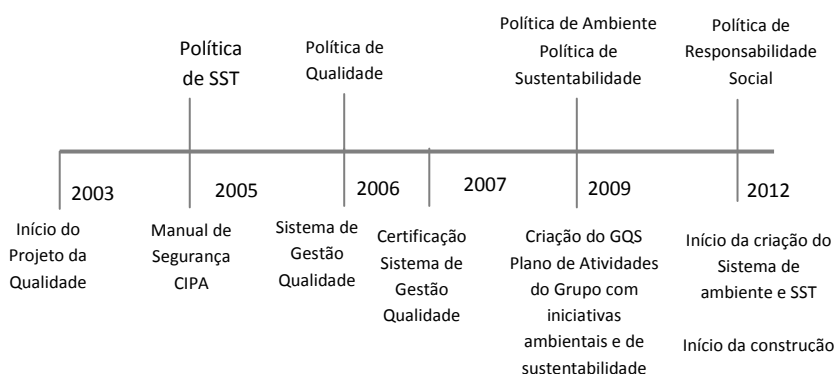
Lançada pelo Governo de Cabo Verde em 2008, a Aliança para o Desenvolvimento Social pretende que o Governo, as Organizações não-governamentais, as entidades públicas e privadas e as empresas trabalhem em conjunto para diminuir as desigualdades na sociedade cabo-verdiana.

## Políticas

A gestão dos aspetos não-financeiros da CVT obedece aos compromissos voluntários assumidos nas Políticas que abrangem os três negócios do Grupo.

Tendo iniciado em 2003 o Projeto da Qualidade, a CVT subscrive, em 2005, uma Política de Saúde e Segurança no Trabalho (SST), suportada por um Manual de Segurança e pelas atividades desenvolvidas pela Comissão Interna para Prevenção de Acidentes (CIPA). Em 2006 é aprovada a Política da Qualidade, suportada por um Sistema de Gestão da Qualidade e, neste âmbito, cria, em 2009, o Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade (GQS).

Também em 2009, adota a Política da Sustentabilidade e a Política do Ambiente, instituindo a integração destes dois temas no plano de atividades. A Política do Ambiente é revista em finais de 2011 e em 2012 reforça-se a perspetiva do Desenvolvimento Sustentável com a subscrição da Política da Responsabilidade Social. Ainda em 2012, são iniciados os trabalhos para a criação do Sistema de Gestão do Ambiente e de SST, e sua posterior integração num Sistema de Gestão Integrado.



### Políticas adoptadas pela CVT

**Política da SST** – Subscrita em 2005. Abrange os compromissos na Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho.

**Política do Ambiente** – Subscrita em 2010. Integra o compromisso pelo desenvolvimento da atividade tendo em consideração a Gestão dos aspetos Ambientais nos negócios.

**Política da Sustentabilidade** - Ancorada na adesão ao Pacto Global e enquanto membro fundador da Aliança para o Desenvolvimento Social é adoptada a Política da Sustentabilidade para assegurar o correto entendimento de todas as partes interessadas pelo real compromisso da CVT com a promoção do desenvolvimento sustentável nos seus projetos, investimentos e empreendimentos.

**Política da Responsabilidade Social** – Alicerçada na Política da Sustentabilidade, reforça o compromisso com o Desenvolvimento Sustentável da Sociedade Cabo-Verdiana, através do Investimento Social nas áreas consideradas prioritárias: Ambiente; Educação; Promoção Social /Luta contra a Pobreza e Saúde.



## Sistemas de Gestão

A CVT possui um Sistema de Gestão da Qualidade. Os processos que o constituem apresentam uma relação com a Política da Sustentabilidade, por procurarem garantir a qualidade competitiva da CVT com a satisfação dos seus clientes, parceiros, acionistas e colaboradores. Essa relação está ainda presente nos processos que incluem diretrizes no sentido de minimizar impactos ambientais da atividade empresarial e gerir de forma adequada o capital humano da CVT.

### Oficinas dos Sistemas de Gestão Ambiental e SST: Atividades

- Levantamento e avaliação dos aspetos e impactos ambientais nas atividades da CVT
- Levantamento e avaliação dos riscos e perigos da SST nas atividades da CVT
- Desenvolvimento de um Plano Ambiental para 2013/2014
- Desenvolvimento de um Plano da SST para 2013/2014

Para além do Sistema de Gestão da Qualidade (descrito no capítulo 2), a CVT tem incluído no seu Plano de Atividades iniciativas da SST, Responsabilidade Social e Ambiente. Estas iniciativas encontram-se descritas nos capítulos 4, 5 e 6, respetivamente.

## Certificação da Qualidade

2007 – A APCER atribui o certificado da Qualidade ao SGQ no âmbito do processo “Apoio ao Cliente” de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000

2008 – Extensão da certificação da Gestão da Qualidade ao “Serviço ao Cliente” para o âmbito de “comercialização e prestação de serviços fixos de telecomunicações” de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000

2009 – Certificado da Qualidade transita para a norma NP EN ISO 9001:2008

2010 – Renovação do Certificado da Qualidade do SGQ de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008

## 2.4 Envolvimento de Stakeholders

A CVT estabelece, de forma contínua, comunicação e envolvimento com diferentes partes interessadas, financeiras e não-financeiras (ver matriz). No decorrer de 2012 foram identificadas as seguintes preocupações e expectativas relativamente à atividade do Grupo:

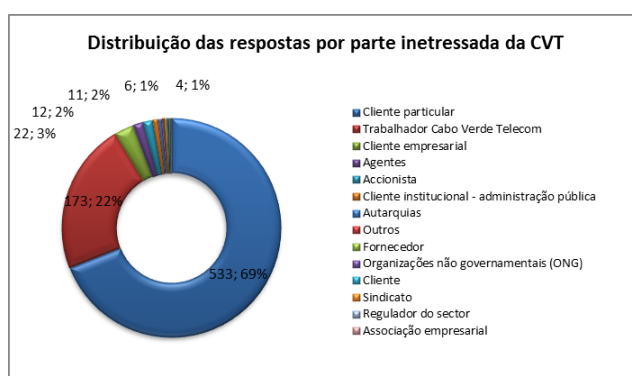
Stakeholder	Forma de Envolvimento	Principais Preocupações
Acionistas	Reuniões da Assembleia Geral Relatório de Contas	Retorno do Investimento no curto e longo prazo  Cobertura geográfica e populacional com serviços de telecomunicações
Cliente	Call Centre – apoio ao cliente Lojas e agentes Gestores Comerciais Área de clientes nos sites das Empresas Campanhas Notícias através dos media Inquérito ao cliente Faturas Caixa de sugestões na loja Serviço de pós-venda Livro de reclamações	Preço do serviço Continuidade do serviço Qualidade do Serviço Resolução adequada de avarias
Colaboradores	Comunicações de Serviço Comunicação institucional interna Revista Antena Intranet Avaliação de desempenho Clima Social Semana Interna da Prevenção de Acidentes de Trabalho Workshop Chefias e Quadros	Remuneração e benefícios Condições de trabalho Progressão na carreira
Fornecedores	Qualificação de fornecedores Avaliação de fornecedores Equipa da Direção Compras e Logística	Continuidade prestação de serviços
Comunidade	Contactos formais e informais através de equipa do GQS	Apoio na resolução dos principais problemas sociais  Impactos da atividade sobre a saúde
Entidades Reguladoras	Equipa do Gabinete Interligação com Operadores	Conformidade
ONGs	Contactos formais e informais através de equipa do GQS	Conformidade legal Responsabilidade ambiental

## Consulta a Stakeholders

No âmbito do processo de preparação deste relatório realizou-se uma consulta aos principais stakeholders, através de um questionário online, utilizando o e-mail e o site corporativo. De forma a potenciar a participação de um maior número de clientes, desenvolveram-se, igualmente, iniciativas nas principais lojas da CVT. Os objetivos da consulta foram:

4. Identificar os temas da sustentabilidade mais importantes para as partes interessadas da CVT;
5. Conhecer a avaliação que os stakeholders atribuem à CVT relativamente à gestão dos temas da sustentabilidade;
6. Perceber o grau de conhecimento que as partes interessadas têm sobre o relatório da sustentabilidade da CVT;

O inquérito foi respondido por 772 pessoas, sendo 69% clientes particulares, 22% trabalhadores da CVT e 3 % clientes empresariais.



### Objetivos da Consulta aos Stakeholders

1. Identificar os temas da sustentabilidade mais importantes para as partes interessadas da CVT;
2. Conhecer a avaliação que os stakeholders atribuem à CVT relativamente à gestão dos temas da sustentabilidade;
3. Perceber o grau de conhecimento que as partes interessadas têm sobre o relatório da sustentabilidade da CVT;

### Grupos de partes interessadas que participaram na consulta aos stakeholders da CVT

#### Cliente particular

Trabalhador do Grupo Cabo Verde Telecom

#### Cliente empresarial

Agentes

Acionistas

Clientes institucionais - administração pública

Autarquias

Outros

Fornecedores

Organizações não-governamentais (ONG)

Sindicatos

Regulador do sector

Associação empresarial

## Principais Conclusões

Relativamente à importância dos temas da sustentabilidade verifica-se uma classificação elevada para todos os temas (ver gráfico). O ranking dos 10 temas mais importantes para os stakeholders evidencia que, para além das questões relacionadas com os clientes, é também muito valorizada a condução do negócio de forma ética, bem como as condições de saúde e segurança dos colaboradores. Verifica-se ainda que o ambiente é um assunto muito valorizado, dado que o 9.º tema mais importante é “a participação da CVT em iniciativas de proteção ambiental”.



1:pouco importante; 5: muito importante;

### Top 10

Os 10 temas mais importantes para os stakeholders da CVT (média ponderada)

Garantir a privacidade dos dados dos clientes

Satisfação dos clientes

Ética na gestão dos negócios

Inovação dos produtos e serviços

Garantia de um serviço de qualidade e fiável

Saúde e segurança no trabalho

Resolução das reclamações

Escolha de equipamentos eficientes

Participação em iniciativas que protejam o meio ambiente

Preços e tarifas claras e acessíveis a todos os segmentos económicos da população

### Top 10

Temas que são geridos de forma muito satisfatória pela CVT, segundo a percepção dos seus stakeholders (média ponderada)

Garantir a privacidade dos dados dos clientes

Inovação dos produtos e serviços

Saúde e segurança no trabalho

Ética na gestão dos negócios

Promoção do acesso às tecnologias de informação

Garantir o cumprimento dos Direitos humanos na empresa e na sua cadeia de negócio

Garantia de um serviço de qualidade e fiável

Escolha de equipamentos eficientes

Condições para utilização segura das tecnologias da informação por parte dos jovens

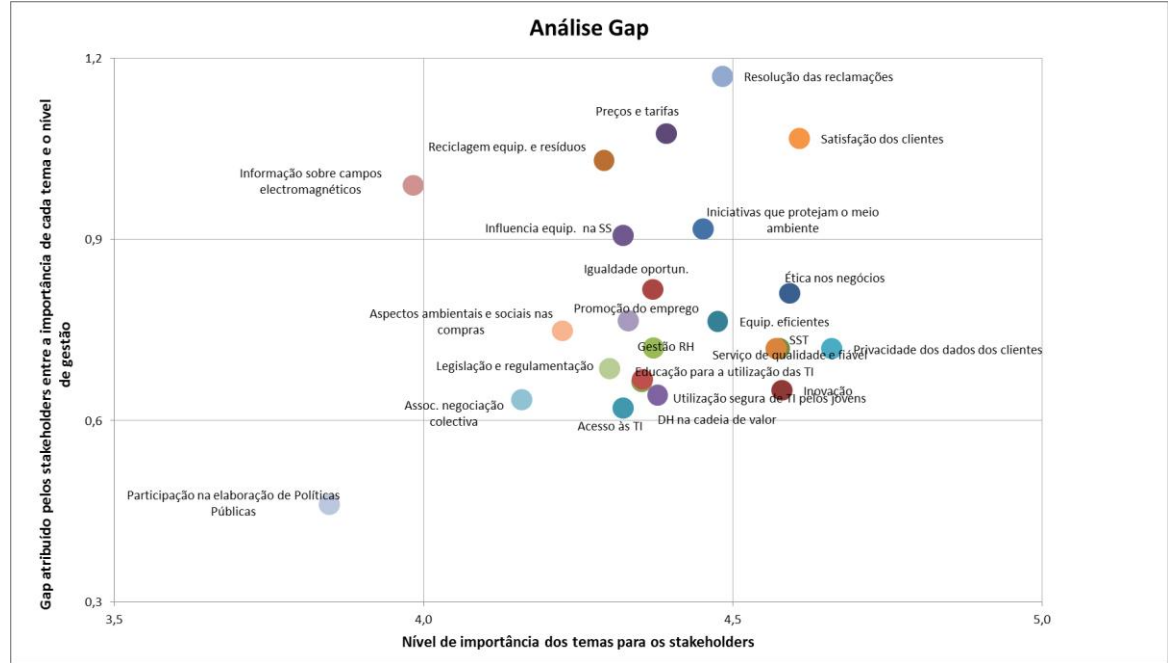
Promoção de iniciativas de apoio à comunidade local

Ao responderem a este inquérito as principais partes interessadas da CVT tiveram ainda oportunidade de classificar a forma como a empresa está a gerir um conjunto de temas económicos, ambientais e sociais. Verifica-se que, em média, para além dos assuntos diretamente relacionados com o negócio, os stakeholders reconhecem que a CVT gere de forma muito satisfatória temas como a saúde e segurança no trabalho, os direitos humanos ou o apoio à comunidade local.



1:má gestão; 5:excelente gestão;

A consulta permitiu ainda realizar uma análise gap, que evidencia gaps relativamente reduzidos entre a importância que cada tema assume para o stakeholder e o nível da qualidade de gestão que atribui à CVT para cada um desses temas. De todo o modo, realce para os temas com gaps superiores, como a satisfação dos clientes, preços e tarifas e tratamento das reclamações. Na área ambiental, os maiores gaps existentes dizem respeito à reciclagem e às iniciativas de proteção do meio ambiente. A informação sobre campos eletromagnéticos e sobre o impacto das TIC na segurança e saúde dos seus utilizadores são também dois dos temas que apresentam maiores gaps.



Este relatório contém informação sobre iniciativas e desempenho da CVT para a maioria dos temas integrados nesta consulta aos stakeholders. Os resultados desta consulta serão considerados no processo de revisão da estratégia da sustentabilidade, para que a sua implementação seja realizada com o objetivo de potenciar o Grupo com as expectativas do mercado.

### 3. Telecomunicações

O mercado de telecomunicações em Cabo Verde tem sofrido rápidas transformações, consequência da liberalização do sector e consequente licenciamento de novos operadores nos serviços da Telefonía Móvel, Internet Banda Larga, TV por assinatura e Telefonía Fixa.

O Grupo tem sabido adequar-se a um ambiente cada vez mais competitivo, onde o preço e a qualidade emergem como principais drivers na preferência dos clientes.

Na qualidade de principal *player* de telecomunicações de Cabo Verde, a atividade da CVT tem uma importância determinante para o desenvolvimento económico e bem-estar social do País. É neste âmbito que devem ser compreendidas as taxas de cobertura geográfica e populacional dos diferentes serviços prestados pelo Grupo.

96,23%	76,5%	14%	15%
Taxa de cobertura populacional da rede 2G	Taxa de cobertura populacional da rede 3G	Taxa de penetração do serviço fixo	Taxa de penetração da internet (serviço fixo + móvel)

Para garantir uma melhor e maior disponibilidade e diversificação de serviços e produtos, a CVT tem investido no desenvolvimento das infraestruturas de rede, procurando atender as necessidades dos diferentes segmentos do mercado.

#### TESTEMUNHO

##### **Na qualidade de cliente, o que é que mais aprecia na CVT?**

*Aprecio muito a preocupação que a CVT tem com a sua imagem diante dos clientes/consumidores, mormente porque isso, não raras vezes, se traduz em esclarecimentos - públicos e em privado - sobre as motivações da empresa e sobre as razões das tomadas de posição. A aposta em tecnologias de ponta - antecipando soluções a problemas ainda apenas imagináveis - e a preocupação em garantir o fornecimento de serviços de forma ininterrupta e com qualidade são outros aspetos que marcam a CVT.*

*António Ludgero Correia, cliente da CVT*

### 3.1 Serviço Fixo

O Serviço de Telefone Fixo, segmento de negócio com maior representatividade na carteira da CVT (53%), terminou o ano com 70.220 acessos ativos, um decréscimo de 6% comparativamente a 2011, num contexto de grande agressividade no mercado de voz. O decréscimo referido resulta, essencialmente, de desligamentos do serviço devido a dívidas acumuladas dos clientes.

A faturação de tráfego de retalho registou em 2012 uma quebra de 14% (3% em 2011) resultante do efeito do rebalanceamento tarifário introduzido em finais de 2011, por deliberação do Regulador, e da redução de consumo.

# 70.220

Parque de clientes do serviço fixo

#### Serviço Fixo

- Visão geral do negócio em 2012 -

- Aumento do parque de serviços
- Comunicação Local com crescimento de 33%
- Comunicação Nacional com queda de 27%
- Queda de receitas mais acentuada no segmento de clientes oficiais
- Lançamento Plano Tarifário "Di CASA"
- Relançamento do Telefácil Blá Blá Blá
- Gestão Centralizada dos Agentes e aumento das vendas Telefácil
- Alargamento do horário das lojas
- Task-force para recuperação do crédito
- Formações realizadas: técnicas de vendas e atendimento; Produtos e Serviços; Utilização de Sistemas de Apoio ao Negócio
- Ações e atividades no âmbito do Projeto ADN

Indicadores de Actividade	2012	2011	Var (%) 12/11
Requisições Entradas	8.613	8.805	-3%
Postos Telefónicos Instalados	4.138	8.897	-40%
Postos Telefónicos Desmontados	9.038	4.388	106%
Lista de Espera	303	350	-13%
Demora Média na instalação (dias)	32,8	29,7	10%
Parque de Postos Telefónicos –Equivalentes	70.220	74.503	-6%
Parque de Postos Telefónicos – Analógico	65.070	69.467	-6%
Parque RDIS AB – Digital (Acessos)	1.720	1.723	0%
Parque RDIS AP – Digital (Acessos)	57	53	8%
Parque de Postos Públicos (Cabines)	298	303	-2%
Taxa de Penetração (Acessos/100 hab.)	14,3%	15,2%	-0,9pp
Avarias /100 Postos Telefónicos	3,4%	3,0%	0,4pp
Total de avarias (Fixo)	28.603	26.955	6%
Acessos ADSL + IPTV	26.352	28.623	-8%



Para responder ao clima económico desfavorável, foram desenvolvidas campanhas comerciais mais agressivas, visando reforçar o posicionamento com melhores ofertas, designadamente, a nível de preços do mercado.

O Telefácil, o pré pago para o serviço de voz, continuou a revelar-se uma oferta ajustada num mercado cada vez mais competitivo. Em 2012, o crescimento das vendas foi de 1% (quando em 2011 tinha caído 16%), justificado pela boa performance e aceitação no mercado da oferta designada “Blá Blá Blá”, um novo design e preços mais baixos, e pelo aumento da capilaridade e eficiência da rede de distribuição.

## 3.548 Mil contos

Vendas e prestações de serviço do serviço fixo em 2012, mais 2% que em 2011



Nova Tarifa STF



Campanha Telefácil Verão



Campanha “Não vá em conversas”

### 3.2 Serviço Móvel

A CVMóvel continuou a reforçar a posição de liderança no mercado móvel em Cabo Verde. A empresa terminou o ano com o volume de negócios a crescer 2,5% e com uma base de 342.771 Mil clientes, mais 7% que em 2011.

Durante o ano, a empresa trabalhou afincadamente para garantir a cobertura 3G em todas as ilhas, meta atingida em Agosto de 2012. A introdução do 3G representa uma conquista de grande importância quer para a empresa como para Cabo Verde pois abriu as portas à introdução de novos serviços da mesma forma que acrescentou uma nova dimensão ao conceito de mobilidade, ombreando com as ofertas dos principais mercados do sector das telecomunicações.

**184**

Número de sites - sendo 110 de 2G e 74 de 3G

**342.771**

Clientes do negócio móvel em 2012, mais 7% que em 2011

**13**

Serviços Exclusivos

#### CVMóvel

##### Visão geral do negócio em 2012

Janeiro - Lançamento do serviço, "Dá\$aldo Internacional".

Março - Diversificação da oferta no serviço "DiborlaPar" com "DiborlaParHora" "DiborlaParDia".

Abril - Rede e Serviços 3G chegam a Assomada, Boa Vista e Fogo. Redução dos preços do tarifário Grilo ao Segundo.

Maior - Lançamento do "TOKSPERA". Rede e Serviços 3G chegam a ilha do Sal.

Junho - Lançamento do "POWA SWAG".

Julho - SMS's grátis (dentro da rede) no 37º Aniversário da Independência de Cabo Verde

Agosto - Lançamento da "Promoção Sextinha",...

Setembro - Lançamento da Promoção "Ganha camisas oficiais do novo equipamento da Seleção Nacional de Futebol". Lançamento do website [www.powa.cv](http://www.powa.cv).

Outubro - Alargamento do portfólio de terminais Smartphones disponibilizados aos clientes. Promoção "Netmóvel Dobro do Tráfego".

Novembro - Concorre na categoria Grande Prémio SAPO Cabo Verde com a campanha TOKSPERA.

SÍNTESE DOS INDICADORES	2012	2011	Var % 12/11
Rendimentos Operacionais (mil cts)	4.283	4.159	2,9%
Resultados Operacionais (mil cts)	1.521	1.985	-22,9%
Resultados Antes de Impostos (mil cts)	1.479	1.987	-24,9%
Resultado Líquido do Exercício (mil cts)	1.113	1.438	-22,0%
EBITDA (mil cts) <sup>1)</sup>	2.031	2.366	-14,1%
Margem EBITDA	49,3%	57,8%	-8,0pp
Capex (mil cts)	964	1.289	-25,2%
Capex em % das Receitas de exploração	22,6%	31,0%	-8,4pp
EBITDA-CAPEX	1.067	1.077	-0,9%
Valor Acrescentado Bruto (mil cts)	2.579	2.879	-10,4%
Autofinanciamento	59,4%	66,8%	-7,3pp
Autonomia Financeira	28,2%	21,8%	6,5pp
Activo Líquido (mil cts)	4.781	7.707	-37,8%
Capital Próprio (mil cts)	1.353	1.678	-19,4%
Capital Social (mil cts)	200	200	0,0%
Passivo (mil cts)	3.438	6.029	-43,0%
Clientes (EoP) (mil)	322	310	4,1%
% Clientes Pré-pagos	98%	99%	-0,3pp

<sup>1)</sup> Para efeito EBITDA e Margem EBITDA foram considerados, Rendimentos inclui, essencialmente, Total Rendimentos Operacionais deduzidos ganhos de operações cambiais e transacções de exercícios anteriores; Gastos inclui, essencialmente, total de Gastos Operacionais deduzidos os Gastos com Indemnizações por mútuo acordo, as perdas associadas a diferenças cambiais e perdas transitadas de exercícios anteriores.

### Velocidade de Navegação

Em 2012 foram realizados testes para medir a competitividade da oferta da CVMóvel em termos de velocidade de navegação com 3G. Os resultados evidenciam um desempenho bastante positivo quando comparado com a concorrência.

Ilha Teste	Velocidade de navegação 3G da CV Móvel face à concorrência
São Vicente	+295%
Praia	+71%
Boa Vista	+97%
Fogo	+119%
Sal	+40%

### 3.3 Serviço Multimédia

Durante 2012 a estratégia de negócio da CVMultimédia esteve focada na melhoria e reposicionamento da oferta comercial, na inovação da oferta de serviços e na introdução de novos canais com o objetivo de aumentar a taxa de penetração no mercado e fidelizar os seus clientes.

**18.908**

Número de clientes  
Multimédia - ADSL

**6.887**

Número de clientes  
Multimédia - IPTV

#### CVMultimédia

##### - Visão geral do negócio em 2012 -

Março - Alargamento da grelha com 9 novos canais.

Abril - Lançamento de novo Pacote TOP.

Maio - Campanha de Retenção de Clientes direcionada a todos os clientes com o serviço ADSL.

Lançamento do novo plano tarifário de Internet "Wave", com assinatura mensal mais baixa do mercado (890\$00), com mais tráfego incluído e preço por Mega adicional mais barato.

Lançamento da campanha promocional "ZAP Praça", com oferta de adesão grátis ao serviço de Internet e 50% desconto na 1ª mensalidade e adesão grátis no serviço de Zap TV e oferta de 2 mensalidades.

Novembro - Campanha "Pacote Cinema". Ao aderir ao Pacote Cinema os clientes passam a ter acesso aos prestigiados canais de cinema (TVCine 1, TVCine 2, TVCine 3 e TVCine 4).

Dezembro - Oferta a todos os clientes que aderirem à Internet Wave a adesão grátis ao serviço de Internet e adesão grátis ao serviço de Zap TV com oferta de 2 mensalidades. Disponibilização do novo canal desportivo TV África.

##### - Outros marcos do negócio em 2012 -

- Aumento de 6% dos clientes do serviço ADSL
- Redução de pedidos do serviço ADSL em 18%; Aumento de 4% para 8% a base de clientes ADSL com o tarifário empresarial, face a 2011;
- Serviço ZAP: redução de pedidos de ativação em 6% face a 2011; redução de cancelamentos de 31% face a 2011;

Para responder às necessidades de segmentos de clientes específicos foram desenvolvidas novas ofertas comerciais, como Hotel Box, Home Box e Office Box.

### Hotel Box



- Oferta limitada a unidades hoteleiras e a um mínimo de 5 instalações de TV;
- Opção TV e TV + Net;
- Oferta de Wave 30.0, por 6.000\$ com tráfego ilimitado, dentro do Hotel – limitado a estabelecimentos com 10 ou + instalações.

### Home Box



- Aumento Velocidade de 1Mb/s para 6Mb/s;
- Aumento tráfego Incluído na assinatura (com Wave 10.0) – de 7.000MB para 10.000MB;
- Ajuste preços (+ 109\$), de acordo com o novo preço pacote Base Zap TV;

### Office Box



- Aumento do tráfego incluído de 20GB para 30GB (PRO 30.0);
- Descontinuação dos upgrades;
- Aumento de 500\$ no preço de assinatura Light e Plus

Foram ainda desenvolvidas várias campanhas promocionais para aumentar a taxa de penetração no mercado, centradas na competitividade do preço e na disponibilização de novos canais.



Para além de ter alguns dos equipamentos do parque informático formatados para a poupança de energia, a CVMultimédia está a trabalhar num projeto de retoma de equipamentos, o que reflete a preocupação da empresa com o final do ciclo de vida dos equipamentos que disponibiliza aos seus clientes. Relativamente à sua oferta comercial, o preço competitivo que tem face à concorrência é um fator que promove níveis de inclusão digital superiores. Este tema é igualmente trabalhado por brigadas de sensibilização de clientes, em que equipas da empresa explicam aos clientes os serviços, e tomam conhecimento das suas sugestões.

***Brigadas para sensibilização e apoio de clientes –  
explicação de tarifário e campanhas específicas***

A CVMultimédia desencadeou em 2012, 4 ações comerciais de aproximação aos clientes, para explicar as ofertas, ouvir as reclamações/sugestões e comercializar os serviços, com promoções específicas para essas zonas (Assomada, Calheta, Achada Monte e Tarrafal).

***Oferta comercial promotora de níveis mais elevados de  
Inclusão digital***

Tarifário de Internet mais barato do mercado: 890\$00, destinado ao segmento com menor poder de compra.

### 3.4 Boas práticas no planeamento, investimento e gestão das infraestruturas e redes

#### Principais Projetos de Engenharia e Investimento na Rede

- Visão geral de 2012 -

- Concluídos
  - Cabo Submarino Internacional WACS
  - Upgrade Capacidade do Cabo Submarino Inter-Ilhas (DWDM)
  - Rede IP/MPLS
- Início de Implementação do projeto-piloto GPON/FTTH
- Projetos Concentradores Digitais 2011
- Projetos de interligação de sites do NOSI e Sites 3G da CVM, à Rede de Fibra Óptica

#### Gestão Operacional da Rede

- Principais projetos implementados em 2012 -

	Melhor Cobertura, Melhor QoS e melhor Velocidade navegação
• <b>Upgrade 3G</b>	Execução plano de contingência 2nd Carrier na Cidade da Praia, RU 30 NSN
• <b>Maximização EDGE</b>	Upgrade PCU e Otimização das capacidades
• <b>SWAP Rede 2G SV</b>	Novos equipamentos NSN, Otimização QoS, reutilização de equipamentos
• <b>Rentabilização BTS Transportável</b>	Carnaval, Bandeiróna, Baía das Gatas, Evento Surf, Festa A.S.Filipe,
• <b>Rede Core PS2G/3G</b>	Única Rede Core Huawei para 2G e 3G (desativação do core 2G ex-SIEMENS)
• <b>Implementação Sigtran e Diamater</b>	Evolução Tecnológica para novos protocolos favorecendo otimização e inovação
• <b>Soluções Especiais</b>	Exploração de várias soluções baseadas em SMS, dados e cobertura dedicada
• <b>OSS/SIGO</b>	Operacionalização para utilização da Ferramenta Gestão SIGO

### Projetos Implementados em 2012

- Conclusão dos projetos DWDM e IP MPLS em parceria com o DEI
- Conclusão do projeto WACS
- Conclusão do projeto Backhaul e interligação WACS – ATL2
- Instalação do sistema de balizagem do CSII nos novos pontos de amarração
- Conclusão da instalação do circuito DCN do projeto IPMPLS

### Operações Realizadas em 2012

- Disponibilização de acessos para os projetos 3G da CV Móvel (F.O. Direta ; E1s)
- Migração do tráfego comercial da Estação Terrena (comunicações via satélite) para o WACS e desativação Estação Terrena.
- Ampliação do circuito MID (backbone internacional para a Internet) em 1 STM
- Atividades normais de produção na rede fixa e na CVMM
- Migração de 15 E1s do tráfego comutado de ATL2 para o WACS

### Rede de Infra Estruturas

#### - Exemplo de boas práticas -

- Na fase de escolha do local das antenas/equipamentos é tido em consideração a exposição da população a radiações;
- O impacto visual dos equipamentos na paisagem é considerado. Sempre que a entidade governamental competente o exige ou caso se trate de uma zona turística, tem-se optado pela instalação de torres disfarce;
- Em 2012 decorreu um projeto-piloto que permitiu à empresa testar a utilização de equipamentos de menores dimensões – os repetidores - evitando a colocação de uma nova infraestrutura de grande dimensão;
- Desde a década de 80 que são utilizadas energias renováveis para os equipamentos da rede, sobretudo em zonas rurais;
- Para minimizar a poluição sonora dos geradores são utilizados materiais isolantes acústicos;
- Utilização de equipamentos de alimentação da rede com rendimento de 96%;
- A continuidade do serviço é garantida com *back ups*, existindo grupos de emergência, isto é, mais de uma alternativa para cada equipamento.



## Segurança da Informação

Durante 2012 a CVT continuou a implementar o projeto que visa realizar as políticas, normas e procedimentos de segurança da informação.

### Estrutura do projeto de segurança da informação

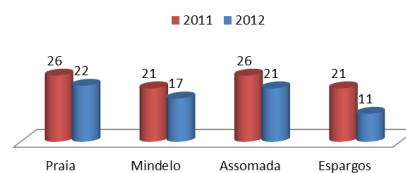
1. Diagnóstico da situação atual
2. Avaliação dos procedimentos e organização das políticas
3. Revisão /Definição das políticas, normas e procedimentos
4. Elaboração de programa de sensibilização
5. *Roadmap* iniciativas e seleção ferramentas

### 3.5 Excelência na relação com o cliente

A qualidade dos serviços prestados é assumida como um dos pilares essenciais da orientação estratégica da empresa e fator determinante para o sucesso da sua posição competitiva. Por isso, a empresa procura: conhecer as necessidades dos clientes; organizar-se internamente para ir ao seu encontro; e avaliar continuamente o seu grau de satisfação.

Através do Sistema de Gestão da Qualidade, assente na norma ISO 9001:2008, monitoramos de forma contínua a qualidade de serviço oferecida e percebida pelos clientes. Em Julho 2012, realizou-se uma auditoria de acompanhamento conduzida por entidade externa e acreditada (APCER) que considerou que estavam reunidas as condições necessárias à Manutenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) no âmbito da “Comercialização e Prestação de Serviços

Tempo médio de espera em loja  
(minutos)



86%

Rede de acesso local - Avarias reparadas  
em 2 dias (%)

89%

Acessos ADSL/IPTV - Avarias reparadas em  
2 dias (%)

69%

Percentagem de chamadas via operadores  
atendidas em 20 segundos

#### Direção de Contact Center

Em 2012 foi criada a Direção de Contact Center, uma clara aposta da CVT na qualidade e inovação, orientada para a satisfação das necessidades específicas de cada cliente nas diferentes áreas de negócio. O objetivo desta Direção é melhorar os padrões da qualidade, eficiência e desempenho da CVT com impacto na percepção que se tem da empresa, contribuindo para uma cultura de excelência na relação com o cliente e para uma diferenciação positiva face à concorrência.

Missão: Prestar um serviço de atendimento de excelência, com vista a satisfação dos nossos clientes.

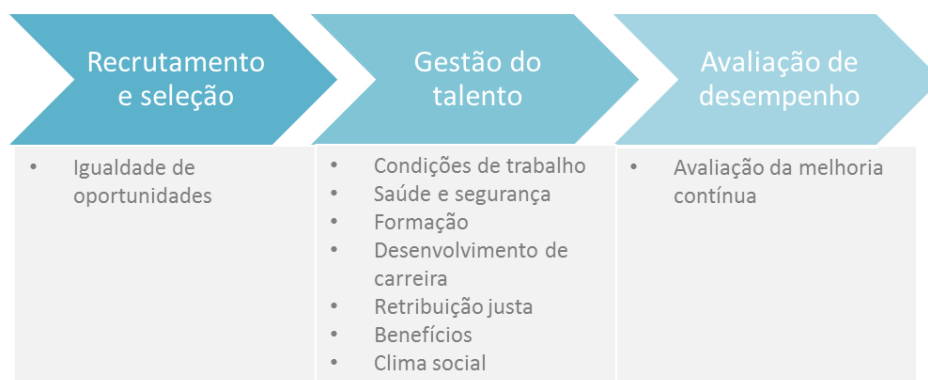
Visão: Diferenciarmo-nos da concorrência, não apenas pela qualidade do produto ou serviço disponibilizado, mas também pela relação de proximidade com os nossos clientes.

## 4. Talento e Meritocracia

### O Nosso Compromisso

No âmbito da sua *Política da Responsabilidade Social*, o Grupo CVT assume perante os seus colaboradores a responsabilidade de:

- *Incorporar, internamente, os Conceitos da Responsabilidade Social nos seus princípios de gestão;*
- *Investir na implementação de um Sistema de Proteção dos seus Colaboradores, nomeadamente: Cuidados de Saúde; Criar as Melhores Condições de Trabalho; Respeitar os Direitos, a Equidade e a Igualdade do Género; Promover o Desenvolvimento Profissional e o Reconhecimento de Competências;*



#### 4.1 Recrutamento e Seleção

Os processos de recrutamento e seleção são baseados nos princípios da igualdade de oportunidades, sendo o mérito profissional e pessoal dos candidatos o fator mais relevante na decisão de contratação.

A CVT trata todas as pessoas de forma justa e imparcial, sem preconceitos associados a raça, cor, nacionalidade, origem étnica, religião, género, orientação sexual, estado civil ou responsabilidades familiares.

0,3%

Contribuição para a empregabilidade em Cabo Verde

78%

Contribuição para a empregabilidade do setor das Telecomunicações

41%

Mulheres em cargos de Direção

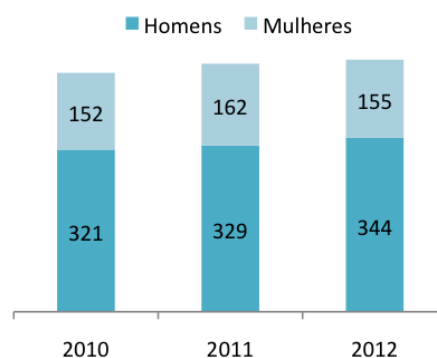
82%

Colaboradores efetivos

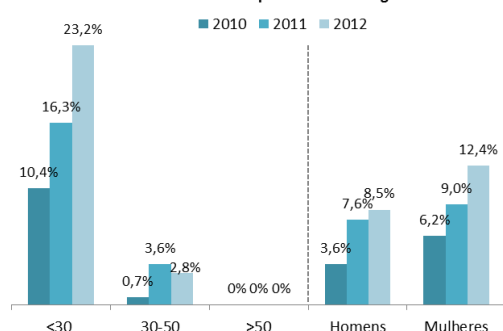
Devido à expansão da atividade, a equipa da CVT tem vindo a crescer anualmente. Em 2012 realizaram-se 52 processos de recrutamento e seleção, dos quais resultaram 13 contratações. No final de 2012 a CVT contava com 499 trabalhadores. A taxa de satisfação das necessidades de pessoal atingiu 86%.

A taxa de admissão, bem como a taxa de saída, foi mais elevada na faixa etária com menos de 30 anos. Relativamente ao género, a taxa de admissão foi superior nas mulheres, enquanto os homens tiveram maior taxa de saída.

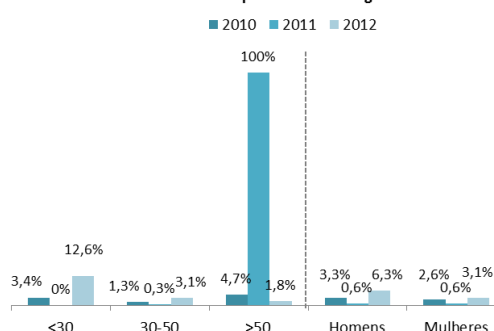
**Distribuição da equipa por género**



**Taxa de admissão por faixa etária e género**



**Taxa de saída por faixa etária e género**

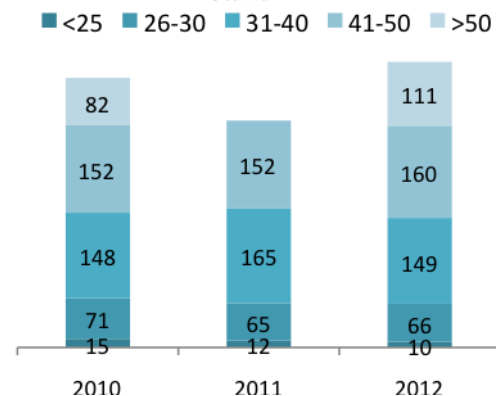


Embora a equipa seja predominantemente masculina (69%), as mulheres ocupam 41% dos cargos de Direção e 28% dos Cargos de Chefia<sup>1</sup>.

No que respeita ao contrato de trabalho, 82% dos colaboradores são efetivos e os restantes possuem contrato de trabalho a termo.

Relativamente ao horário de trabalho, 77% dos trabalhadores são abrangidos pelo horário normal de 40 horas semanais, 15% pelo horário contínuo de 32,5 horas semanais, e apenas 8% da equipa trabalha por turnos.

**Distribuição da equipa por faixa etária**



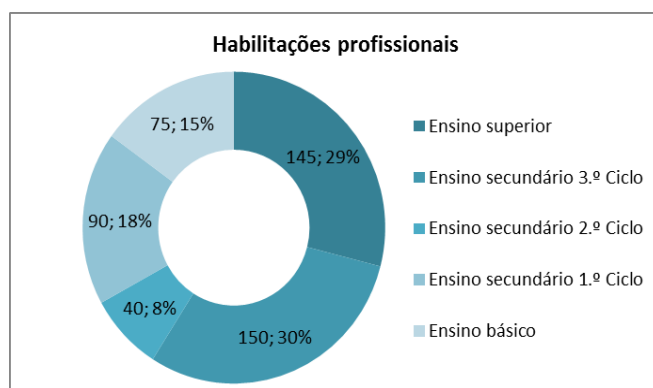
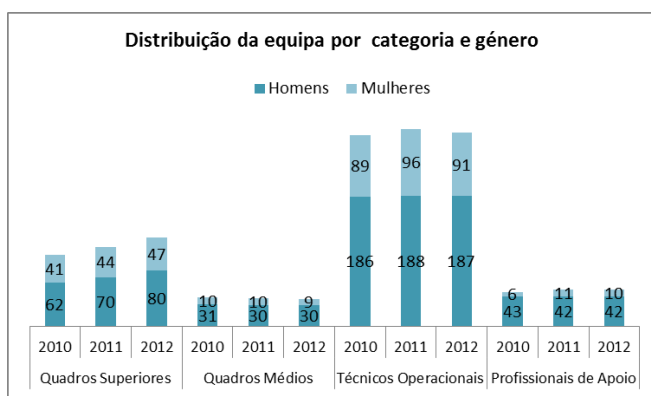
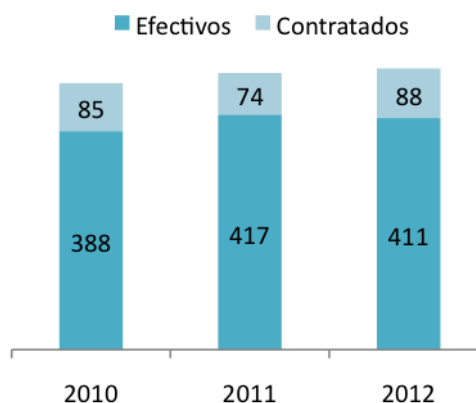
<sup>1</sup> Cargos de Chefia incluem Diretores, Gestores e Supervisores.

Quanto à distribuição por categorias profissionais, mais de metade da equipa pertence à categoria Técnico Operacional. Seguem-se os Quadros Superiores, que aumentaram 16% face ao ano anterior (em detrimento de outras categorias) e representam já 27% dos colaboradores.

A categoria Profissionais de Apoio tem vindo a reduzir-se, sobretudo pela tendência de outsourcing deste tipo de recursos.

As habilitações da equipa têm vindo a melhorar, sendo que 29% da equipa tem habilitações superiores. No entanto, ainda existem 15% de colaboradores com habilitações ao nível do ensino básico.

**Distribuição da equipa por tipo de contrato**



## 4.2 Plano de Igualdade de Género

Com o objetivo de introduzir a perspetiva de género em toda a dinâmica organizacional, durante o ano 2012 foi desenvolvido um diagnóstico e um Plano para a Igualdade do Género que pretende criar condições para correção das desigualdades de género nos vários sectores da empresa e promover a mudança interna e externa das representações sociais discriminatórias que têm como base o sexo das pessoas.

O trabalho desenvolvido incluiu uma análise SWOT que permitiu identificar as boas práticas, os pontos de melhoria e as recomendações para a definição do plano e ainda incorporar de forma efetiva esta temática nas políticas, programas e estruturas da empresa.

Assim, foram identificados objetivos específicos a implementar em 4 áreas:

- Missão e Valores da empresa,
- Recursos humanos,
- Informação, comunicação e imagem; e
- Responsabilidade social externa.

A implementação do plano será concretizada em 3 anos.

## 4.3 Diagnóstico da Responsabilidade Social

As condições de trabalho dos colaboradores são uma preocupação constante do Grupo. Por isso, em 2012 realizámos um diagnóstico de cumprimento dos requisitos da responsabilidade social segundo a norma internacional SA8000. Das conclusões do diagnóstico destaca-se a necessidade de reforçar o controlo relativamente aos fornecedores, nos aspetos referidos na norma e ainda a necessidade de criar mecanismos de reporte confidencial de não conformidades identificadas pelos colaboradores.

### O Plano de igualdade do género irá permitir:

- Desenvolver uma cultura de paridade de géneros;
- Garantir a igualdade de oportunidades a nível de todos os processos de gestão de recursos humanos;
- Promover a dignidade do homem e da mulher no local de trabalho;
- Fomentar o diálogo social e a participação;
- Desenvolver uma política de conciliação da vida pessoal, familiar e profissional;
- Integrar o valor da igualdade na imagem da empresa;
- Contemplar uma planificação e orçamentação sensível ao género.

## TESTEMUNHO

### **Qual a importância de um plano de igualdade de oportunidades na Cabo Verde Telecom?**

*As empresas têm uma grande repercussão no contexto local e global. São responsáveis, tanto pelas condições e qualidade de vida dos trabalhadores e trabalhadoras, como pelos efeitos ambientais, de desenvolvimento local e de direitos humanos, que derivam da sua atividade. No século XXI é imprescindível que a empresa saiba gerir a diversidade: é necessário reconhecer, respeitar e capitalizar as diferenças, melhorando o clima laboral e, conseqüentemente, a atividade e a competitividade. Através da requisição e realização do diagnóstico à situação da igualdade de género, a CV Telecom deu o primeiro passo no sentido de incorporar de forma efetiva e eficiente a Igualdade de Oportunidades entre homens e mulheres como estratégia empresarial. Com este diagnóstico pretendeu-se, fundamentalmente, criar um ambiente propício à reflexão, à análise e ao debate sobre os problemas e oportunidades da empresa para incorporar a transversalização da perspetiva de género. Com efeito, mediante esta auto-indagação e auto-conhecimento, foi possível visualizar as possibilidades, medidas, mecanismos e estratégias exequíveis para operacionalizar, tanto interna como externamente, a intenção de ser uma empresa comprometida socialmente com o valor da igualdade e da não-discriminação entre homens e mulheres. Talina Pereira, Presidente do ICIEG (Instituto cabo-verdiano de igualdade do Género)*

### **Norma SA8000 - Requisitos:**

- Trabalho infantil;
- Trabalho forçado (escravo);
- Saúde e segurança;
- Liberdade de Associação e direito à negociação coletiva;
- Discriminação;
- Práticas disciplinares;
- Horário de trabalho;
- Remuneração;
- Sistema de gestão.

Como um dos maiores empregadores do País, temos um importante papel de inserção dos jovens no mercado de trabalho. O Plano de Estágios de 2012 abrangeu 23 jovens, mais 77% do que no ano anterior.

A política de gestão e valorização dos recursos humanos promove a mobilidade interna dos profissionais, dando oportunidade ao talento interno no preenchimento de vagas existentes no Grupo.

A atração e retenção dos melhores profissionais disponíveis no mercado tem por base uma remuneração justa, não existindo qualquer diferença salarial entre Homens e Mulheres.

Além da parte fixa do salário os colaboradores podem ainda receber um prémio que depende, por um lado, da tangibilidade dos objetivos anuais de negócio e, por outro lado, da avaliação individual de desempenho. A atribuição deste prémio é sujeita a aprovação pela Gestão de topo da CVT.

Em 2012, todos os colaboradores beneficiaram de uma atualização salarial de 1,4%.

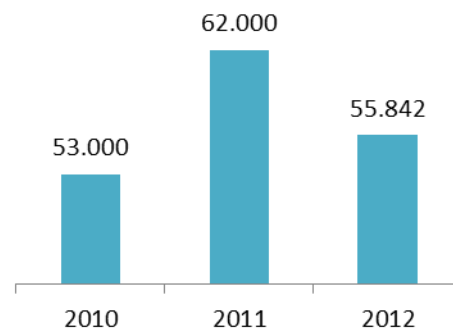
Para além da remuneração, a CVT oferece ainda um conjunto de benefícios aos seus colaboradores:

- Subsídios diversos
- Prémio de produtividade
- Benefícios sociais no âmbito da saúde, educação e *plafond* de comunicação;

# 55.842 CVE

Fundo Social em 2012

Fundo Social (CVE)



## Benefícios sociais

Atribuídos 77 Prémios Especiais da Qualidade, para incentivar o bom desempenho

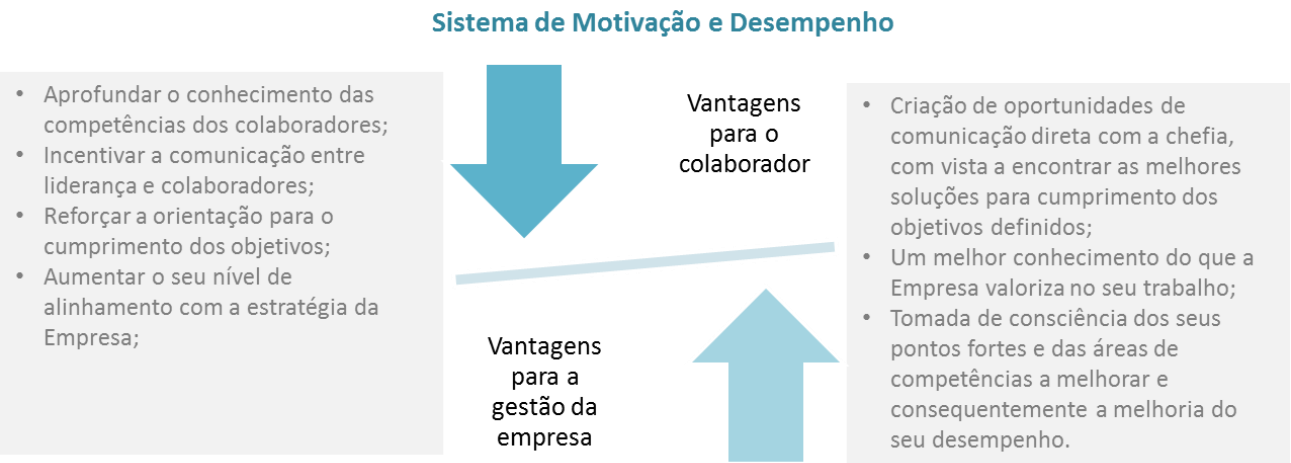
Fundo Social constituído para melhorar a qualidade de vida dos colaboradores.

Financiamento de estudos (liceu, licenciatura e mestrado) e atribuição de horário especial para estudos.

Entrega de 13 KIT's farmácia bebé.

Para além do fator remuneratório e das condições de trabalho, a formação, desenvolvimento e progressão na carreira são aspetos relevantes na gestão do talento.

Na CVT a gestão de carreira é realizada através da definição de objetivos para cada função, seguida da avaliação de desempenho. Esta avaliação é realizada através do Sistema de Motivação e Desempenho lançado em 2010<sup>2</sup>. Este permite identificar o desempenho em 5 vertentes - Empresa, Área, Equipa, Individual e Comportamentos Profissionais do Colaborador - e contabilizar a contribuição de cada colaborador para a agregação de valor no Grupo.



<sup>2</sup> Anteriormente existia um sistema de avaliação, com objetivos idênticos, que evoluiu de forma a acompanhar os desafios da envolvente.



#### 4.5 Formação

A CVT acredita que a formação é um elemento fundamental para o desenvolvimento do talento.

Cada colaborador beneficiou de 46 horas de formação<sup>3</sup>, um aumento de 89% face ao ano anterior.

O incremento da formação deveu-se sobretudo ao desenvolvimento de grandes projetos, nomeadamente Projeto ADN, 3G, Rede IP-MPLS, WACS.

Desta forma a taxa de satisfação das necessidades de formação foi de 82%, superando em 7 p.p a meta estabelecida no Sistema de Gestão da Qualidade..

Relativamente à natureza da formação realizada destaca-se a área tecnológica com 52 ações, a de gestão com 46 ações e a comportamental com 8 ações.

A formação em Direitos Humanos ocupou 28 horas, com a participação de 7 colaboradores.

##### Opções formativas disponíveis:

- Formação presencial (cursos, seminários, oficinas, conferências, etc.) e on-job;
- Formação e-learning;
- Experiências internacionais;
- Mentoring, coaching.

##### Programa de Formação “O Negócio”

Trata-se de um programa dirigido a todos os colaboradores do Grupo. Visa a mobilização e comprometimento dos colaboradores, versando sobre os desafios que a empresa enfrenta e que respostas está a dar. Os participantes saem com uma ideia global dos domínios estratégico e operacional das empresas do Grupo. A taxa de participação tem-se mantido em 93%.

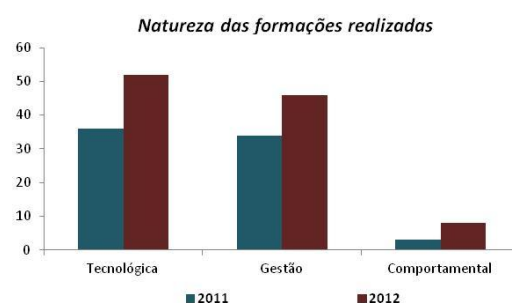
<sup>3</sup> As horas de formação por colaborador foram calculadas com base no número de colaboradores em atividade ao dia 31 de Dezembro 2012.

## 87.982 ECV

Investimento em formação (+34% face ao ano anterior)

## 46,1 h/colab.

Formação (+89% face ao ano anterior)



#### TESTEMUNHO

##### Das ações de formação em que teve oportunidade de participar, qual é que destaca?

A formação de técnicas de vendas, que ocorreu numa fase de bastante desmotivação, onde já não possuía brio profissional. Esta formação veio trazer um lufada de ar fresco na forma de pensar e agir, e de fazer o trabalho bem, pelo “brio” de “A Pessoa” prestar um bom serviço. Como é que essa ação contribuiu para o seu desenvolvimento profissional? Para o meu desenvolvimento profissional, veio limar as arestas da minha performance. Contribuiu para um atendimento personalizado Completo, calmo, acolhedor, proactivo, apresentando sempre soluções de melhoria para os meus clientes, e para a própria empresa. A nível pessoal ajudou-me a desanuviar tensão que sentia pelas dificuldades profissionais, melhorando a minha relação família, e até social.

Joyce Haideé Vieira Martins, Colaborador do Departamento Financeiro

## 4.6 Saúde e Segurança

### Política da Saúde e Segurança no Trabalho

Em 2005 o Grupo CVT subscreveu uma Política de SST com o objetivo de integrar na sua atividade a preocupação com as temáticas da saúde e segurança no trabalho. A Política de SST prevê a prevenção, redução e eliminação de riscos profissionais, colocando à disposição dos colaboradores os meios e equipamentos necessários à sua proteção e desempenho seguro da sua atividade.

Esta temática tem sido gerida internamente pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (CIPA), cuja missão é de conceber, propor, sensibilizar e implementar medidas e normas que previnam acidentes de trabalho e promovam a segurança e saúde dos colaboradores do Grupo.

Esta comissão é constituída por 20 colaboradores, dos quais 15 são chefias.

Em 2012 foram realizadas oficinas para a criação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SGSST) da CVT. Depois de implementado, este sistema irá refletir as políticas de segurança e saúde do grupo no dia-a-dia da empresa e contribuir para a melhoria das condições de trabalho dos colaboradores.

Neste processo a CIPA irá manter-se, prevendo-se, todavia, a revisão e atualização da sua missão, de acordo com o definido pelo sistema de gestão.

Estima-se que através do sistema de gestão integrado sejam desenvolvidos os processos necessários ao reporte de indicadores relativos a saúde e segurança, no próximo relatório de sustentabilidade.

No âmbito da saúde, a CVT possui acordos e avenças com clínicas privadas, hospitais públicos da Praia e S. Vicente e com médicos para assistência aos colaboradores e seus familiares. Em 2012, realizaram-se 1.151 consultas (734 de Clínica Geral e 417 de Especialidades).

O absentismo tem vindo a reduzir, tendo atingido uma taxa de 1,8 em 2012, menos 5% face ao ano anterior.

No âmbito atuação da CIPA e de acordo com a legislação laboral os nossos colaboradores utilizam os Equipamentos de Proteção Individual e os Equipamentos de Proteção Coletiva de acordo com as boas práticas de segurança.

**-5%**

Redução da taxa de absentismo face a 2011

### Sistema de Gestão SST

Em 2012 tiveram lugar as oficinas de preparação da implementação do Sistema de Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho, seguindo as diretrizes da norma internacional OHSAS18001:2007.

Foram:

- Identificados os perigos que advêm da nossa atividade e os riscos que lhes estão associados;
- Definidos os objetivos e metas e elaborados os programas de gestão de segurança e saúde no trabalho;
- Definidos os Procedimentos e Indicadores.

### Semana Interna da Prevenção de Acidentes de Trabalho

Este evento, que teve a sua 8.ª edição em 2012, é promovido pela CIPA e visa comemorar algumas datas chave relacionadas com a SST: o Dia Internacional da Saúde, o Dia Internacional de HST e o Dia Internacional em Memória às Vítimas de Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais.

Ao longo de uma semana são realizadas várias atividades de sensibilização, formação e envolvimento, com o objetivo de prevenir acidentes e doenças, buscando conciliar o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde de todos os colaboradores.

Em 2012 as atividades contaram com a participação de 313 pessoas, representando um aumento de 49% face ao ano anterior.

Foram realizadas: 7 Palestras (na Praia, Mindelo e R.ª Grande); Inspeções a viaturas; Aulas de ginástica com avaliação física; Café da manhã saudável; Higiene pessoal; Reabastecimento das malas de 1.º Socorros; Inquérito sobre Avaliação do Serviço Médico Prestado;

Em 2012 o inquérito de clima organizacional obteve uma taxa de resposta de 78%.

De acordo com o estudo, o Clima ficou situado num patamar “saudável”, com 77% de apreciações positivas e níveis de motivação e satisfação com melhorias consistentes. Registou-se a necessidade de melhorias ao nível do processo de avaliação de desempenho e da comunicação interna sobretudo ao nível das chefias intermédias.

#### 4.7 Comunicação Interna

A Comunicação é uma ferramenta muito importante de motivação e envolvimento dos colaboradores, servindo para os manter a par das realizações e dos desafios da organização e assegurar que os objetivos e metas sejam apreendidos por todos.

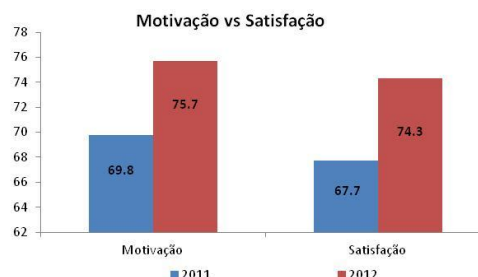
Para além da Revista Antena, de publicação bimensal, a comunicação por e-mail é o principal meio utilizado, onde são comunicadas todas as realizações institucionais, de gestão, lançamento de produtos e serviços, entre outros com importância para os colaboradores.

Em 2012 registaram-se 214 comunicações aos colaboradores.

#### 4.8 Representação Sindical

O diálogo com os sindicatos tem permitido estabelecer uma relação de confiança, respeito e transparência entre os sindicatos e a gestão de topo da CVT.

Anualmente são realizadas negociações com as principais entidades sindicais para discussão das situações correntes do dia-a-dia dos colaboradores e negociação das atualizações salariais.



**35%**

**Taxa de sindicalização**

## 5. Laços de Cidadania

### O Nosso Compromisso

O Grupo CVT considera a sua relação com a comunidade como um vector determinante da sua política da sustentabilidade. A aprovação, em Julho de 2012, da Política da Responsabilidade Social do Grupo CVT consolida o seu compromisso em apoiar o Desenvolvimento Sustentável da Sociedade Cabo-Verdiana. As áreas estratégicas do investimento social do Grupo CVT estão diretamente relacionadas com os Objetivos do Milénio (ODM) e com os princípios do Pacto Global das Nações Unidas.

### Indicador de Desempenho

Em 2012, o Grupo CVT aumentou em 4% o investimento realizado em responsabilidade social face a 2011, num valor total de 47.884.223 CVE.

### Principais áreas apoiadas em 2012

As iniciativas implementadas centraram-se nas áreas que integram a arquitetura do investimento em responsabilidade social da CVT. Para além dos domínios prioritários de intervenção – promoção social/pobreza, educação, ambiente e saúde – deu-se continuidade ao apoio dado nas áreas da sociedade da informação, desporto e cultura.

## 47,8 Milhões CVE

Valor do investimento da CVT, em 2012, em iniciativas de responsabilidade social

### Política de Responsabilidade Social do Grupo CVT\*

O Grupo CVT compromete-se a:

- Incorporar internamente os conceitos de Responsabilidade Social nos seus Princípios de Gestão; (...)
- Apoiar /Patrocinar iniciativas de Responsabilidade Social nas comunidades onde atua e que contribuam para uma sociedade mais justa e ambientalmente equilibrada, baseadas nos Princípios do Pacto Global e nos Objectivos do Milénio;
- Implementar e incentivar a prática do voluntariado no seio dos colaboradores;

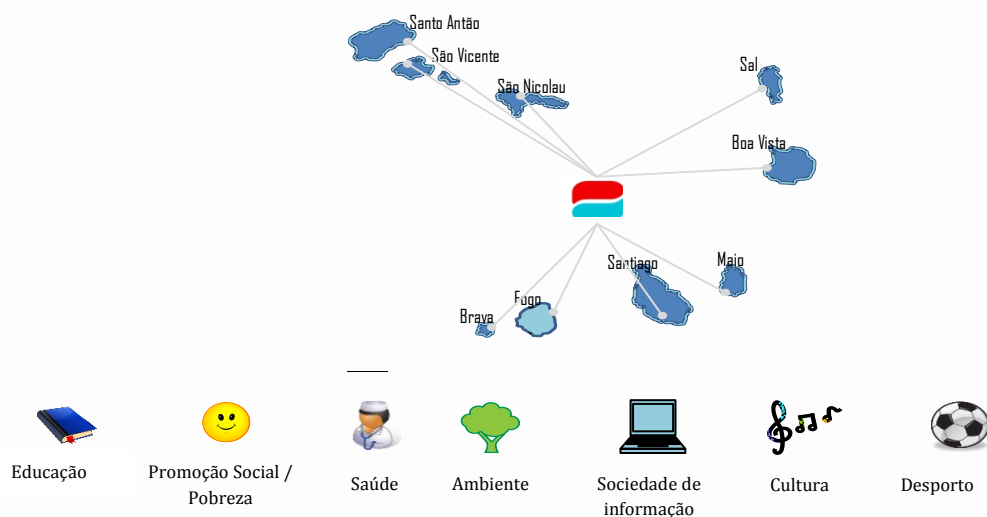
Consulte a Política integral em [www.cvtelecom.cv](http://www.cvtelecom.cv)

Valor Total e Relativo do Investimento Social do Grupo CVT em 2012		
Área	Valor (CVE)	Peso
Cultura	8.768.345	18%
Desporto	4.381.070	9%
Educação	8.546.197	18%
Promoção Social /Pobreza	11.649.979	24%
Saúde	4.522.680	9%
Sociedade Informação	7.457.952	16%
Ambiente	2.518.000	5%
<b>Total</b>	<b>47.884.223</b>	<b>100%</b>



## Mapa do Investimento Social do Grupo CVT

O mapa divulga a disseminação das iniciativas da responsabilidade social pelas várias ilhas, demonstrando a preocupação que temos em estender o nosso apoio às zonas mais vulneráveis do nosso país.



### Pacto Global e Objetivos do Milénio: *Referências para modelo da sustentabilidade e políticas do Grupo CVT*

As Políticas da Sustentabilidade e Responsabilidade Social da CVT respondem aos princípios do Pacto Global das Nações Unidas e estão alinhadas com os ODM. Ao longo deste capítulo divulgamos a relação dos compromissos, iniciativas e impactos do investimento social do Grupo CVT com estes dois referenciais.

## 5.1 Educação

### O Nosso Compromisso

Sabendo que a educação é uma ferramenta determinante para o desenvolvimento de Cabo Verde e para a melhoria do bem-estar da sua população, a CVT instituiu este tema como um dos domínios-foco da sua Política da Sustentabilidade. Segundo o relatório de progresso de execução dos ODM, de 2009, Cabo Verde tem assistido a melhorias significativas nas taxas de escolarização e na redução das taxas de reprovação e abandono escolar. Em 2012 o apoio da CVT esteve centrado num conjunto de iniciativas segmentadas nas seguintes áreas: bolsas e pagamento de propinas, material escolar, infraestruturas, alimentação, transportes, tecnologia e segurança.

### Principais Áreas de Apoio

### Iniciativas apoiadas em 2012 pelo Grupo

#### Área Educação / Formação - Descrição Sumária dos Impactos das Ações de Responsabilidade Social Apoiadas pela CVT

Distribuição de KIT's Escolares, em parceria com FICASE, (propinas, materiais escolares, uniforme e transporte escolar) aos 44 alunos carenciados do ensino secundário apadrinhados a nível nacional (2 alunos por concelho). Garantindo assim melhores condições de acesso à educação.

O projeto Apoio Material Escolar procura contribuir para a democratização do ensino, reduzir o abandono e insucesso escolar, bem como contribuir para a melhoria do processo de ensino/aprendizagem dos alunos beneficiados. Este projeto abrangeu 350 alunos carenciados do EBI em 3 concelhos diferentes: São Vicente (Taxa de Pobreza 13,6%), Maio (Taxa de Pobreza: 15%) e Ribeira Grande de Santiago (Taxa de Pobreza: 39,3%). Os locais apoiados foram selecionados de acordo com os índices de pobreza indicados do INE.

O projeto Cantina Escolar, em parceria com a FICASE, consistiu na oferta de 29 arcas frigoríficas que beneficiaram a 4.189 alunos das 29 escolas do Ensino Básico selecionadas em todos os Concelhos do país, contribuindo assim para a melhor conservação dos alimentos.

Melhoria Condições Básicas das Escolas do Ensino Básico e Secundário

Subcontratação de Serviço de Transporte Escolar, pago pela CVT, permitindo o apoio no acesso a escola de crianças carenciadas e crianças com deficiência física.

Apoio a participantes no projeto Formação Profissional – "Microcrédito" e "Empreendedorismo", do IEFP, que visa reduzir a pobreza e a exclusão social de 16 jovens carenciados. Sete jovens beneficiaram das bolsas de formação e 9 dos kit's de iniciação profissional.

O projeto Bolsa de Formação Superior – Universidades Nacionais, abrangeu 2 Universidades Nacionais: ISCEE (São Vicente) e US (Santiago). O projeto, que visa contribuir para a qualificação da mão-de-obra jovem e a respectiva integração no mercado de trabalho, benefício sete alunos, 3 da ilha de Santo Antão e 4 da ilha do Fogo.

8,5 Milhões CVE

Investimento na promoção da educação pela CVT, em 2012

4606

Estudantes apoiados pelo Grupo

33

Escolas de diversas ilhas melhoraram condições de educação com o apoio da CVT em 2012

### TESTEMUNHO

#### O que quer ser quando for grande?

Gostaria de ser Professora.

#### O que é que o apoio da CVT lhe permitiu conquistar?

A CVT é muito importante pelo apoio que nos tem dado: materiais escolares, prendas de natal, fotocopiadora, sala multimédia.

Anaise Gonçalves Furtado – aluna do 6º ano escolaridade; 11 anos, Escola Ribeira da Barca

### TESTEMUNHO

#### De que forma é que o apoio da CVT ajuda a combater o insucesso ou o abandono escolar?

Os Polos Educativos não têm todas as condições. Mas a responsabilidade desta melhoria não é exclusiva do Ministério de educação mas também da gestão das próprias escolas. Nós apostamos fortemente na Parceria, onde saiu o Apadrinhamento da nossa Escola pelo Grupo CVT. Temos tido ganhos significativos com a CVT:

1. Temos uma Sala Multimédia que foi construída com o apoio da CVT: permitiu introduzir todas as nossas Crianças e os Professores no mundo das novas tecnologias. Deu nova visão a escola.
2. Temos uma parceria de Internet mais barata com a Cabo Verde Telecom.
3. A CVT apoia-nos anualmente com materiais escolares aos alunos. Diminuindo o insucesso e o abandono escolar.
4. Temos um espaço agradável na Escola, pois a CVT patrocinou-nos a pintura da Escola., permitindo-nos manter a escola num bom estado de conservação.
5. Temos um horto para reforço da ementa da cantina escolar financiada em parte pela CVT.
6. A máquina fotocopiadora doada pela CVT é o baluarte da nossa escola, pois é a nossa única fonte de rendimento. Permite outra organização da escola, e.g., fornecimento de fichas para os professores trabalharem com os alunos e é também uma fonte de rendimento da escola.

Todos estes apoios da CVT permitem o sucesso e diminuem o abandono escolar. A CVT tem contribuído extraordinariamente para a melhoria da qualidade do ensino.

Osvaldino Moura – Gestor Escola Ribeira da Barca

## 5.2 Promoção Social e Pobreza

### O Nosso Compromisso

*O combate à pobreza é um dos grandes desafios que Cabo Verde enfrenta. No âmbito da sua Política da Sustentabilidade e Responsabilidade Social a CVT assumiu a responsabilidade de contribuir para o combate à pobreza. A melhoria das condições de habitação e o financiamento de atividades geradoras de rendimento são exemplos de áreas onde o Grupo tem vindo a investir.*

### Principais Áreas de Apoio

### Iniciativas apoiadas em 2012 pelo Grupo

Área Pobreza - Descrição Sumária dos Impactos das Ações da Responsabilidade Social apoiadas pela CVT
--

Melhoria das condições de moradias num projeto de habitação social, em parceria com a Câmara Municipal. De S. L. Órgãos. Foram abrangidas 2 famílias.
---

Apoio à melhoria do acesso à água potável, em parceria com Câmaras Municipais.
--

Melhoria de condições básicas de lares de idosos, em parceria com Câmaras Municipais e Associações Locais.
--

Financiamento de atividades geradoras de rendimento (AGR), através do Projeto Microcrédito – Luta contra pobreza, em parceria PNLP/CRP's. Desenvolvido nas localidades de Ribeira Brava de São Nicolau e de São Salvador do Mundo (Picos). Beneficiou um total de 8 famílias, 5 do Concelho de Ribeira Brava e 3 de São Salvador do Mundo.
--

Projeto de Desenvolvimento Local – Reabilitação de Moradias, em parceria com a CRP (Comissão Regional de Parceiros) de São Nicolau: consiste na reabilitação das condições habitacionais das famílias mais carenciadas daquela localidade. Foram abrangidas 2 (duas) famílias.
--

**11,6 Milhões** CVE

Investimento realizado pela CVT em 2012 no combate à pobreza e promoção social

### TESTEMUNHO

**Qual é a sua visão sobre o apoio da SOLMI ao Desenvolvimento Social?** Tenho uma perceção positiva do papel da SOLMI. E toda a comunidade de Saltos-Baixo tem uma boa ideia da sua prestação. Depois da CVT ter decidido apoiar a SOLMI, e a minha comunidade com o micro- crédito, as mulheres começaram a desenvolver os seus próprios negócios, o que faz com que os seus filhos vão para escola ou para formações profissionais.

**Quais os objetivos pessoais ao decidir desenvolver a sua atividade geradora de rendimento?**

Haviam várias mulheres chefes de família inscritas na SOLMI para desenvolverem as suas atividades, algumas em agricultura, outras noutros setores de atividade. Eu escolhi desenvolver um projeto na área de agricultura. A minha vida melhorou com os 150 contos que recebi para a instalação da rega gota-a-gota. Deram-me um crédito com um prazo de um ano, mas eu paguei em 8 meses.

**O que é que o apoio lhe permitiu conquistar?**

Depois que recebi este crédito consegui desenvolver outras atividades para além da agricultura. Melhorei de vida, consegui ter um negócio na minha comunidade. A minha vida melhorou cada vez mais.

*Elizangela de Jesus Sanches – Beneficiária SOLMI do Projeto Micro-crédito da CVT*



### 5.3 Saúde Pública

#### O Nosso Compromisso

*Ao abrigo da sua Política da Sustentabilidade e Responsabilidade Social a CVT tem contribuído para endereçar alguns dos problemas de saúde que o País enfrenta. O apoio médico, a saúde preventiva e o apoio a cidadãos com deficiência foram as principais áreas apoiadas em 2012, a par de outras iniciativas desenvolvidas com um conjunto de parceiros que atuam nesta área.*

#### Principais Áreas de Apoio

#### Iniciativas apoiadas em 2012 pelo Grupo

53.000

Crianças vacinadas contra a Poliomielite com o apoio do Grupo CVT

4,5 Milhões CVE

Investimento realizado pela CVT em 2012 na área da saúde

#### TESTEMUNHO

##### **Qual o impacto do apoio dado pela CVT à aquisição de frigoríficos?**

*Para o FICASE, a oferta das arcas frigoríficas pelo CVT teve um impacto muito importante porque com esta oferta as escolas acabaram por resolver o problema da conservação dos produtos, essencialmente no que diz respeito os produtos frescos como peixe, carne legumes e hortaliças. Com essa oferta as escolas puderam comprar maior quantidade de produtos, o que permitiu diminuir custos consideravelmente. Um outro ganho importante foi que passou a existir muito menos desperdício de produtos, que acabavam por se estragar sem que os alunos usufríssem deles. Quanto ao ensino, a aprendizagem dos alunos melhorou muito nessas escolas, porque passaram a receber uma refeição de qualidade.*  
*Luísa Rosa, FICASE*

#### Área Saúde - Descrição Sumária dos Impactos das Ações da Responsabilidade Social apoiadas pela CVT

Projeto de Próteses, Ortopróteses e Ortóses dos pacientes da CENORF, com um total de 9 beneficiários.

Atividades desenvolvidas pela Associação Cabo-verdiana de Deficientes (ACD) em prol dos cidadãos portadores de deficiência. Formação da COPAC (Comité dos Paraolímpicos) através do financiamento da criação do site da organização e instalação de um letreiro luminoso na sua nova sede.

Jornadas Nacionais de Vacinação Contra a Poliomielite a crianças dos 0-5 anos

Luta contra o Cancro

Iniciativa de prevenção da infeção com HIV/AIDS, a bebés nascidos de mães seropositivas com necessidades de substituir o leite materno



**Alguns dos Parceiros com quem o Grupo CVT implementou iniciativas na área da saúde em 2012**

CCCD - Luta contra DROGAS; CCS - Luta contra SIDA; ACLCC - Luta contra CANCRO; A PONTE - Saúde Mental

ADEF - Deficientes de São Vicente; ACD - Associação Caboverdiana de Deficientes; ADEVIC - Associação de Deficientes Visuais de Cabo Verde

CNDS - Proteção na Saúde; Hospital Agostinho Neto; Hospital Baptista de Sousa

***Impacto das ações da responsabilidade social da CVT na área da saúde em 2012***

***HAN – Hospital Agostinho Neto (Praia)***

1. Realizadas 84—Teleconsultas;
2. Beneficiários: 76 crianças;
3. Especialidade: Cardiologia Pediátrica.
4. Parceiro: Hospital Pediátrico de Coimbra

***HBS – Hospital Baptista de Sousa (Mindelo)***

1. Realizadas 25 Teleconsultas :
2. Beneficiários, 22 crianças
3. Especialidade: Cardiologia Pediátrica
4. Parceiro: Hospital Pediátrico de Coimbra

## 5.4 Consciência Ambiental

### O Nosso Compromisso

*A situação geográfica, o clima e a raridade de recursos, bem como a pressão que é feita sobre os mesmos, transformam Cabo Verde num país vulnerável e com um equilíbrio ecológico frágil. Sendo a proteção ambiental um dos eixos estruturantes do Desenvolvimento Sustentável de um País, o Grupo instituiu o ambiente como um dos domínios estratégicos da sua Política da Sustentabilidade.*

### Principais Áreas de Apoio

Educação Ambiental

Proteção da Biodiversidade

### Iniciativas apoiadas em 2012 pelo Grupo

Área Ambiente - Descrição Sumária dos Impactos das Ações da Responsabilidade Social apoiadas pela CVT

Proteção e Conservação das **Tartarugas Marinhas** em parceria com INDP e ONG's

Proteção e Preservação das **Cagarras** em parceria com Biosfera

**2,5 Milhões** CVE

Investimento realizado pela CVT em 2012 na educação ambiental e proteção da biodiversidade

**1,3 Milhões** CVE

Investimento realizado pela CVT em 2012 em ações de educação ambiental em parceria com autarquia de Porto Novo

### TESTEMUNHO

#### **Qual a importância da parceria da instituição que dirige com a CVT?**

A parceria com a CVT permite-nos dar continuidade ao trabalho de conservação das tartarugas marinhas em Cabo Verde, que o INDP desenvolve desde 2006. São desenvolvidas atividades que visam a sensibilização das comunidades costeiras e da população geral, a conservação directa de tartarugas fêmeas durante a época de desova em que se encontram mais vulneráveis de serem capturadas, assim como a protecção dos ninhos com o objectivo de colocar o maior numero de neonatos possível no mar e aumentar as suas chances de sobrevivência para atingirem a fase adulta.

#### **De que forma é que o apoio da CVT tem contribuído para a preservação das tartarugas marinhas?**

O apoio da CVT contribui para a formação, transporte e alimentação dos voluntários e técnicos que anualmente participam nas atividades de investigação e monitorização das praias de desova, assim como para dinamização do envolvimento ativo de outros parceiros nas ações locais de conservação das tartarugas marinhas. Estando os voluntários nas praias há uma diminuição/redução de capturas, sobretudo nas vigiadas, o que demonstra a importância do trabalho realizado para a conservação da espécie que se encontra mundialmente ameaçada de extinção. De realçar que os resultados são visíveis e cada vez mais há interesse da própria sociedade civil em participar nas acções de conservação das espécies e dos seus habitats. Neste contexto é com muita satisfação que gostaríamos de dar a continuidade na parceria com a CVTelecom, sobretudo nos programas de investigação participativa com jovens voluntários como forma de sensibilização de conservação ambiental, assim como alternativa de ocupação útil principalmente durante as férias, contribuindo para a luta contra às drogas, alcoolismo e pobreza, não só em São Vicente como também nas outras ilhas do arquipélago.

Sandra Correia, INDP

## 5.5 Desporto

### O Nosso Compromisso

**A CVT considera que a sua Política da Sustentabilidade e Responsabilidade Social deve integrar a promoção do desporto, elemento fundamental para o bem-estar de qualquer cidadão.**

### Principais Áreas de Apoio

Promoção Desporto

Futebol Feminino

### Iniciativas apoiadas em 2012 pelo Grupo

#### Área Desporto - Descrição Sumária dos Impactos das Ações da Responsabilidade Social apoiadas pela CVT

Em parceria com a Federação Cabo-verdiana de Futebol (FCF), patrocínio do Campeonato Nacional de Futebol Feminino.

Torneio Futebol Masculino CVT - participação de colaboradores de Sto. António, S. Vicente, Praia e Interior Santiago

## 4,3 Milhões CVE

Investimento realizado na promoção do desporto pela CVT em 2012

## 1,3 Milhões CVE

Investimento realizado pela CVT em 2012 em ações de educação ambiental em parceria com autarquia de Porto Novo

### TESTEMUNHO

*A Federação Caboverdeana de Futebol considera a parceria com a CVT um grande privilégio, pois, associar as suas atividades a uma empresa de grande prestígio como é a CVT e que tem uma intervenção social marcante e reconhecida por todos, é algo que orgulha a Federação Caboverdeana de Futebol.*

#### **Qual o impacto da parceria da Federação Caboverdeana de Futebol com a CVT?**

*O impacto não podia ser melhor, pois foi uma aposta ganha, não só do ponto de vista desportivo, porquanto foi uma prova muito disputada e muito competitiva entre as equipas participantes, com uma boa cobertura mediática e boa afluência do público. Mas também não se pode ignorar o aspeto social desse patrocínio, sobretudo, no que concerne à igualdade do género, garantido às mulheres a mesma oportunidade com os homens.*

*Mário Semedo, Presidente da Federação Caboverdeana de Futebol*

## 5.6 Sociedade de Informação

*A Sociedade de Informação traduz-se num modelo de desenvolvimento onde a informação, como meio de criação de conhecimento, desempenha um papel fundamental na produção de riqueza e no bem-estar e qualidade de vida dos cidadãos. Na qualidade de principal grupo económico do sector das TIC em Cabo Verde, o Grupo assume, na sua Política da Sustentabilidade, o compromisso de promover a sociedade de informação. Nesse âmbito tem vindo a implementar uma estratégia de inclusão digital com o financiamento de iniciativas que visam melhorar a acessibilidade da sociedade de informação por todos os cidadãos de Cabo Verde.*

### Principais Áreas de Apoio

Financiamento e doação de equipamentos multimédia a escolas

Tarifas Protocolo

### Iniciativas apoiadas em 2012 pelo Grupo

Continuidade do investimento na criação de salas multimédia em várias escolas básicas integradas (EBI). Este investimento é determinante para a utilização das TIC como ferramenta de conhecimento e educação junto da futura geração de cidadãos Cabo-verdianos. A promoção do acesso às TIC junto de ONG's, dotando-as de instrumentos determinantes para o exercício da sua atividade e, consequentemente, para o desenvolvimento cívico de Cabo Verde.

A estratégia de inclusão digital é ainda dirigida aos cidadãos portadores de deficiência. Foi neste âmbito que, em 2012, foi aprovado o financiamento de um centro de recursos e formação informática para pessoas com necessidades especiais na Praia e Mindelo em parceria com a FECAD - Federação de Associações com deficiência FECAD.

### Tarifas Protocolo

As tarifas protocolo são um dos instrumentos da estratégia de inclusão digital do Grupo. Este instrumento, que reforça a acessibilidade às TIC com tarifas específicas para serviços de internet, tem permitido que escolas e instituições com cariz

social recorram e utilizem as TIC como ferramenta ao serviço da educação e do exercício da cidadania.

# 3 Milhões CVE

Investimento realizado em salas multimédia em 2012 pelo Grupo CVT

### Área Sociedade Informação - Descrição Sumária dos Impactos das Ações de Responsabilidade Social Apoiadas pela CVT

Instalação de salas multimédia em escolas básicas integradas (EBI)

Instalação de salas multimédia em ONG's

Financiamento do Centro Recursos e Formação Informática para Pessoas com Necessidades Especiais

Tarifas Protocolo



## 5.7 Voluntariado Empresarial

Ao longo da História de Cabo Verde o voluntariado tem sido um contributo para o desenvolvimento do País. A alfabetização de adultos, a reforestação de milhares de hectares ou a construção de infraestruturas escolares, desportivas e de saúde em áreas rurais são exemplos de ações do voluntariado que marcaram a história de Cabo Verde. O Programa Nacional de Voluntariado de Cabo Verde, uma iniciativa do Ministério da Juventude, do Programa dos Voluntários das Nações Unidas (VNU) e da sociedade civil visa contribuir para a inclusão das comunidades, designadamente as mais vulneráveis, jovens e mulheres, no processo de desenvolvimento socioeconómico do país, investindo na promoção, desenvolvimento e melhoria da qualidade do envolvimento dos cidadãos no voluntariado. Destina-se a servir a causa do desenvolvimento, através da promoção de oportunidades de participação para todos os cidadãos, com o intuito de atingir os Objectivos de Desenvolvimento do Milénio. A Política da Responsabilidade Social do Grupo, promulgada pela Administração em Julho de 2012 institui como responsabilidade da CVT “implementar e incentivar a prática do voluntariado no seio dos colaboradores”. Um compromisso que tem sido materializado através de um programa de voluntariado implementado em articulação com o Programa Nacional de Voluntariado de Cabo Verde.

### Principais Áreas de Apoio

Iniciativas de voluntariado em articulação com o Programa Nacional de Voluntariado de Cabo Verde

### Iniciativas realizadas em 2012 pelo Grupo

O Grupo atualizou o regulamento interno do voluntariado e participou em duas iniciativas de voluntariado. Na campanha solidária "NOSI Natura" participaram como voluntários 8 colaboradores. Nas jornadas nacionais de vacinação contra a poliomielite participaram como voluntários 15 colaboradores.

<sup>4</sup> O contexto e missão do Programa Nacional de Voluntariado de Cabo Verde pode ser consultado em <http://www.voluntariadocv.org/>

23

Colaboradores do Grupo participaram, em 2012, como voluntários em duas iniciativas de voluntariado

## Regulamento Interno de Voluntariado do Grupo CVT

O Regulamento Interno rege a participação dos colaboradores no Programa Voluntários do Grupo CVT. Tendo instituído a possibilidade dos colaboradores dedicarem até 5 horas mensais a projetos de voluntariado, o regulamento contém, entre outra, informação para os colaboradores voluntários sobre:

- Acolhimento
- Duração
- Formação
- Deveres
- Direitos
- Responsabilidades

## TESTEMUNHO

### O que é que lhe trouxe a experiência de ser voluntário?

Ser voluntário para mim é dar e receber. Por isso, a minha experiência tem sido uma relação de troca. Recebo a riqueza daqueles que mais necessitam do meu apoio, o que me tem ajudado a crescer como pessoa, como pai de família e como profissional. Hoje vejo o mundo de um outro prisma. Ajudando aqueles que necessitam, abri os olhos para uma realidade muito triste, a existência de muita gente que vive no limiar da pobreza, e que um simples gesto faz grande diferença nas suas vidas, e tenho a certeza que com pequenos gestos consigo contribuir para a construção de um mundo melhor e é com esse espírito de ajuda que educo o meu filho no sentido de continuarmos a construir um mundo mais inclusivo e melhor.

### Qual é a importância de trabalhar numa empresa que possibilita a realização de voluntariado durante o horário de trabalho?

A importância é grande porque faz com que as pessoas se envolvam de forma intensa e as responsabilidades são maiores uma vez que, durante o exercício do voluntariado, somos os embaixadores do Grupo CVT. Por outro lado, ao promover o voluntariado no horário de trabalho, a minha Empresa é vista como sendo uma empresa socialmente responsável, quer ao nível interno, quer ao nível externo, e fortemente engajada com as causas da sociedade onde está inserida. Esta medida acaba por se transformar numa grande estratégia de coesão interna e de transmissão de mensagens externas que darão lugar à construção de uma imagem organizacional consistente e com muita notoriedade.

Carlos Andrade Monteiro, Departamento de Recursos Humanos

Área Voluntariado - Descrição Sumária dos Impactos das Ações da Responsabilidade Social apoiadas pela CVT

Atualização do regulamento interno do voluntariado do Grupo CVT

Adesão à campanha solidária "NOSI Natura"

Participação nas jornadas nacionais de vacinação contra a Poliomielite

## 5.8 Património Cultural

*O sector do Turismo assume um papel relevante no desenvolvimento económico de Cabo Verde e na promoção do bem-estar da sua população. Neste quadro, a valorização do património cultural pode contribuir para alavancar a atratividade turística do País. No quadro da sua Política da Sustentabilidade o Grupo assume a responsabilidade de apoiar a cultura de Cabo Verde, entendendo este apoio como parte indissociável do processo de desenvolvimento e crescimento do País e da consolidação da cidadania empresarial da CVT.*

**8,7 Milhões** CVE

Valor do investimento, em 2012, do Grupo em atividades culturais

### Principais Áreas de Apoio

Valorização do Património Cultural de Cabo Verde

Inclusão cultural de colaboradores do Grupo

### Iniciativas realizadas em 2012 pelo Grupo

Em 2012 o Grupo CVT apoiou o Carnaval de Cabo Verde, uma importante tradição ligada ao património cultural do País. Possibilitou ainda que os colaboradores do Grupo assistissem a diversas manifestações culturais, através da aquisição de bilhetes para essas iniciativas culturais.

#### Área Cultura - Descrição Sumária dos Impactos das Ações da Responsabilidade Social apoiadas pela CVT

Apoio ao Carnaval 2012, com o financiamento de iniciativas de escolas, jardins e associações comunitárias

Financiamento de bilhetes a colaboradores para iniciativas culturais

## 5.9 Protocolos para Promoção dos Objetivos do Milénio para o Desenvolvimento

Os Objetivos de Desenvolvimento do Milénio (ODM), iniciativa das Nações Unidas, estabelecem um conjunto de 8 objetivos que visam, sobretudo, “proporcionar às populações a garantia e o acesso aos serviços sociais básicos como a saúde, a educação, ao abastecimento de água e redes de saneamento, a igualdade entre os géneros e a conservação do meio ambiente. Cabo Verde aceitou o desafio lançado pela ONU, e tem vindo a consolidar, desenvolver e implementar um conjunto de ações estratégicas, que lhe permitirá em 2015 estar confortável em relação ao cumprimento dos ODM’s, prevendo que uma série de objetivos e metas seja realizado<sup>5</sup>”. Consciente do contributo do sector empresarial para o cumprimento dos ODM, o Grupo assume na sua Política da Responsabilidade Social o compromisso de apoiar/patrocinar iniciativas que contribuam para uma sociedade mais justa e ambientalmente equilibrada, baseadas nos Princípios do Pacto Global e nos Objetivos do Milénio.

### Principais Áreas de Apoio

Apoio direto ao Pacto Global e aos ODM através de iniciativas de responsabilidade social do Grupo

Protocolos com instituições que têm como Missão a concretização dos ODM

### Iniciativas realizadas em 2012 pelo Grupo CVT

Ao longo de 2012 a CVT contribuiu para os ODM e Pacto Global através das iniciativas da área da educação, pobreza, saúde, ambiente e deporto apresentadas nas respectivas seções deste capítulo. Paralelamente contribuiu indiretamente através de financiamento a instituições cujas atividades estão diretamente relacionadas com os ODM, nomeadamente com o princípio 1, 2 e 3.

<sup>5</sup> Fonte: Site Nações Unidas em Cabo Verde  
<http://www.un.cv/omd.php>

## TESTEMUNHO

### **De que forma é que o apoio da CVT tem sido importante para o apoio aos cidadãos portadores de deficiência?**

Considerando que a ACD é uma ONG sem fins lucrativos, e que não tem recursos financeiros próprios, a sua sobrevivência depende de apoios dos seus parceiros para funcionar corretamente. só assim podemos representar o nosso grupo-alvo, e desenvolver uma ação social em seu favor. Com o apoio da CVT as pessoas com deficiência têm beneficiado com a existência duma organização que as representa, defende e promove os seus direitos, visando a sua plena inclusão social. Em termos concretos, o apoio da CVT tem permitido que pessoas com deficiência tenham acesso ao ensino, à formação profissional, à saúde e à cultura. Quais os principais impactos do apoio na CVT? Os principais impactos têm sido a melhoria das condições de vida das pessoas com deficiência beneficiadas e uma maior visibilidade da luta das pessoas com deficiência visando a sua inclusão social. Outro impacto determinante tem sido o normal funcionamento da própria Associação. A parceria com a CVT tem sido um estímulo importante para a Associação prosseguir a sua ação social em favor das pessoas com deficiência

David Cardoso – Associação Cabo-verdiana de Deficientes

### Entidades Parceiras - Área da Educação

Fundação Cabo-verdiana de Solidariedade (FCS)  
Fundação Criança Caboverdiana (FCC)  
Jardim Flor da Vida  
Lar Rotary  
FICASE

### Entidades Parceiras - Área Pobreza / Promoção Social

Instituto Caboverdiano para a Igualdade do Género (ICIEG)  
Serviço Nacional de Proteção Social

### Entidades Parceiras – Área da Saúde

Associação de Promoção da Saúde Mental (A Ponte)  
Hospital Agostinho Neto  
Hospital Baptista de Sousa  
Associação de Deficientes São Vicente (ADEF)  
Associação Caboverdiana de Deficientes (ACD)  
Associação de Deficientes Visuais de Cabo Verde (ADEVIC)



## 6. Ambiente

### 6.1 Política

Em 2009 o Grupo CVT adotou uma Política do Ambiente, que integra esta temática nas atividades das empresas.

*“(...) Pautamos a nossa gestão também pela consciência nos consumos, através da promoção e incentivo ao uso inteligente de energia, água, combustível e papel. Atuamos de forma contínua na sensibilização das equipas operacionais para a adoção de práticas que racionalizem o consumo de combustível, otimização na distribuição de tarefas. Procuramos gerir eficientemente os resíduos e o impacto visual de nossas instalações.”*

### 6.2 Sistema de Gestão Ambiental

O Grupo CVT encontra-se num processo de implementação de um Sistema de Gestão Ambiental, que seguirá o referencial ISO14001. Depois de implementado e certificado será integrado com o Sistema de Gestão da Qualidade, já implementado e certificado, e com um Sistema de Gestão da Segurança, também em fase de implementação.

O ano de 2012 foi por isso um ano de preparação da implementação deste sistema, que irá materializar a Política Ambiental do Grupo CVT, que foi revista em 2011 no âmbito dos trabalhos preparativos para criação do SGA.

### Sistema de Gestão Ambiental

Em 2012 tiveram lugar as oficinas de preparação da implementação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) do Grupo, seguindo as diretrizes da norma internacional ISO 14001:2004, com o objetivo de materializar a nossa Estratégia e Política Ambiental.

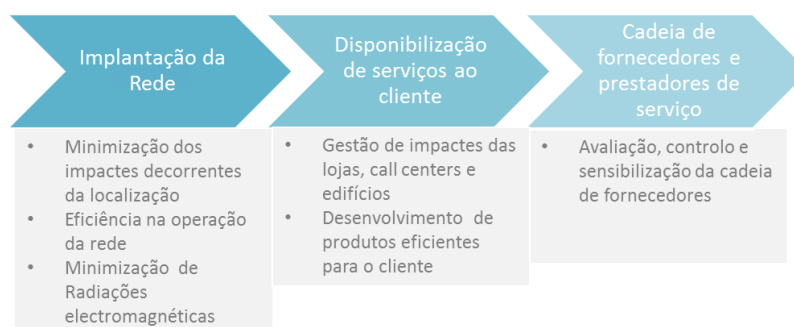
Foram:

- Identificados os aspetos ambientais e respetivos Impactos;
- Definidos objetivos e metas e elaborados os programas de gestão ambiental;
- Definidos os Procedimentos e Indicadores.

### Principais impactos ambientais identificados:

- Depleção de recursos por consumo de energia de origem fóssil;
- Alterações climáticas decorrentes das emissões atmosféricas de GEE;
- Impactos indiretos do consumo de recursos naturais (papel e água);
- Produção de resíduos;
- Emissão de ruído;
- Impacto na paisagem;
- Ocupação do solo e impacto na biodiversidade;

### Impactes da atividade do Grupo CVT no processo de negócio



### 6.3 Implantação da Rede

A implantação das infraestruturas da rede de telecomunicações é uma atividade que produz impactos ambientais, sobretudo ao nível visual e na biodiversidade por via das radiações electromagnéticas emitidas.

Consciente destes impactos a CVT desenvolve algumas medidas para minimizar os seus efeitos, nomeadamente:

#### Medidas para minimizar impactos de implantação da rede

Avaliação das condicionantes do local no momento de implantação de equipamentos, de forma a minimizar o impacto visual, na biodiversidade e nas populações.

Avaliação da melhor localização de forma a reduzir a exposição da envolvente a radiações eletromagnéticas.

Parceria com a Empresa Nacional de Eletricidade e Água para utilização partilhada da rede de distribuição (postes e condutas subterrâneas).

Utilização de antenas palmeira para minimização do impacto visual

Cumprimento estrito das orientações da Direção Geral do Ambiente para implantação em áreas protegidas e em zonas turísticas.

Uma grande parte do território de Cabo Verde é considerado como reserva natural, parque natural, paisagem protegida ou monumento natural, o que significa que tem valor para a biodiversidade.

### 6.4 Operações

A eficiência na operação da rede é um dos aspetos mais relevantes, para garantir a redução de impactos ambientais nesta atividade, nomeadamente:

- Redução do consumo de energia e da emissão de gases com efeito de estufa que contribuem para as alterações climáticas e para a depleção do ozono;
- Utilização de fontes de energia renovável, em alternativa aos combustíveis fósseis;
- Redução do consumo de outras matérias-primas,
- Minimização da produção de resíduos, e sua correcta gestão;
- Emissão de ruído.

**1.002 m<sup>2</sup>**

Área de paisagem protegida ocupada por infraestruturas da CVTelecom

**63,5 m<sup>2</sup>**

Área de parque natural ocupada por infraestruturas da CV Móvel

No entanto, a necessidade de garantir o acesso a serviços de telecomunicações a todo o território nacional faz com que, por vezes, seja necessária a localização de infraestruturas em áreas deste tipo. Quando estes casos acontecem a avaliação do local é essencial para garantir a minimização dos efeitos no ambiente e ainda o cumprimento estrito das condicionantes levantadas pela Direcção Geral do Ambiente para obter a aprovação do projeto de implantação.

De forma a enquadrar da melhor forma os equipamentos na paisagem local, tem-se optado em algumas situações, pela colocação de Antenas disfarçadas de árvore. É o caso das 'antenas palmeira' na ilha do Sal e em São Vicente, estando prevista futuramente a implantação de mais uma na ilha da Boavista.

Relativamente à problemática das radiações eletromagnéticas das antenas, em 2009 foi realizado um estudo pela ANAC (Entidade Reguladora do Sector) que verificou que as infraestruturas da CVT possuem níveis de radiação cerca de 10 a 20 vezes abaixo do exigido. Entre 2010 e 2012 foram realizadas novas medições mantendo-se os mesmos níveis.

No que respeita ao ruído, o impacto causado é bastante reduzido, existindo apenas devido ao funcionamento dos grupos geradores de energia em momentos de falha do fornecimento da energia elétrica da rede pública. Este efeito é ainda atenuado pela implementação de canópias nos grupos geradores (existentes em 90% dos equipamentos), que funcionam como isolantes acústicos.

## Energia

O consumo de eletricidade em 2012 atingiu 15.946 GJ, apresentando um aumento de 8% face ao ano anterior.

O crescimento da atividade pressupõe naturalmente maiores necessidades energéticas o que procuramos compensar com recurso a fontes de energia alternativa e com medidas de racionalização do consumo.

Desde 2010 existem 2 parques fotovoltaicos em funcionamento na Praia e no Mindelo. A sua produção conjunta em 2012 foi de 203 GJ, cerca de 56,4 MWh, representando um ligeiro decréscimo face ao ano anterior.

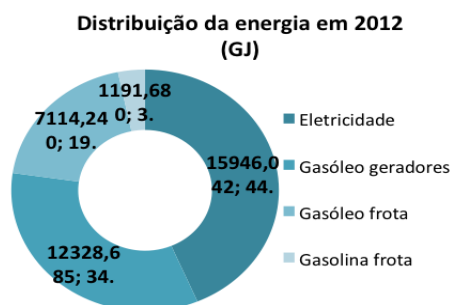
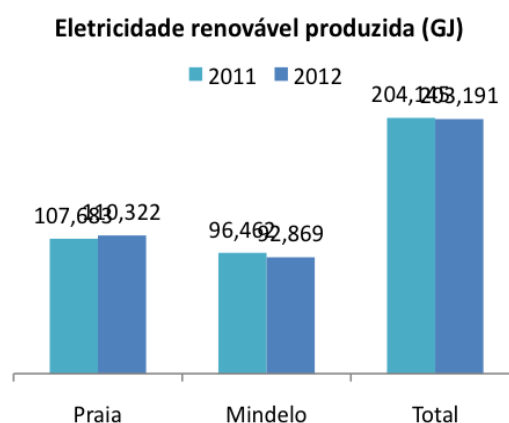
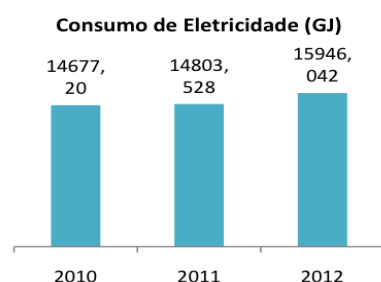
Medidas de redução do consumo energético	Implementação
Utilização de equipamentos de alimentação da rede com rendimento de 96%.	Existem 9 sistemas de alimentação e 2 UPS com este rendimento.
Implementação de sistemas de energia fotovoltaica híbrida	Existem 3 sistemas deste tipo.
Utilização de equipamentos que comportem elevadas temperaturas e utilização de abrigos para protecção, reduzindo necessidade de utilização de sistemas de climatização.	100% dos equipamentos
Aquisição de equipamentos de ar condicionado com nível de eficiência A ou superior.	45% dos equipamentos já possui este nível de eficiência.
Substituição no Edifício Sede da iluminação externa (lâmpadas de vapor de mercúrio, iodo e fluorescente) por lâmpadas micro led.	Redução de consumo de 250%.

# 15.946 GJ

Consumo de Eletricidade

# 203 GJ

Eletricidade produzida por fontes renováveis



Em 2012 o consumo de combustíveis reduziu 7% atingindo 20.635 GJ.

A eletricidade representa 44% da energia total consumida, o gásóleo dos geradores 34%, o gásóleo da frota 19% e gasolina<sup>6</sup> 3%..

O consumo de gásóleo reduziu face a 2011, cerca de 8% ao nível da frota, com a implementação do sistema de monitorização, e 6% a nível dos geradores, com a reparação de avarias de forma remota. Já o consumo de gasolina manteve-se praticamente nos mesmos níveis.

### Emissões

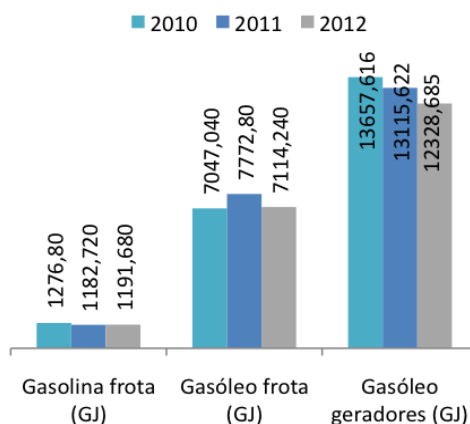
As emissões de CO<sub>2</sub> atingiram 4.368 tCO<sub>2</sub>. Cerca de 65% resultaram da utilização de eletricidade pública e o restante da queima de combustíveis. A evolução das emissões tem acompanhado a tendência de variação do consumo de energia, tendo em 2012 aumentado cerca de 2%.

Durante 2012 não foram adquiridos equipamentos de ar condicionado com gás R22. As 58 unidades adquiridas em 2012 vieram carregadas com gases com menor impacto no ambiente.

- 7%

### Consumo de combustíveis

Consumo de combustíveis (GJ)



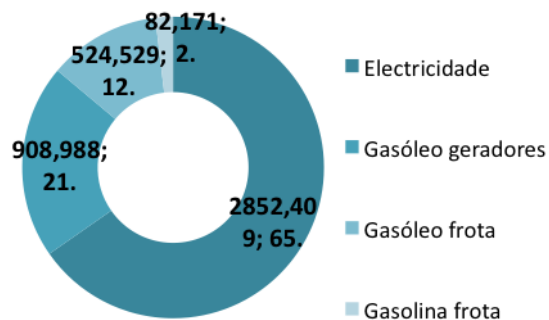
### Produção de energia fotovoltaica híbrida:

Na estação da Lomba de Igreja foi implementado um sistema que visa produzir energia fotovoltaica (5.760W), mantendo como back-up um grupo gerador de emergência. Este sistema permite uma redução do consumo energético e um aumento da fiabilidade do equipamento. Efetivamente durante 2012 não se verificou nenhuma avaria nessa estação e o grupo gerador funcionou apenas 12 horas.

4.368 tCO<sub>2</sub>e

### Emissões em 2012

Distribuição da Emissões (tCO<sub>2</sub>e)



<sup>6</sup> A frota é composta por viaturas operacionais, a gásóleo e viaturas de função, a gasolina.

## Água

Apesar do consumo de água não ser muito significativo na atividade de telecomunicações, tem-se verificado uma redução progressiva do consumo. Assim, em 2012 registou-se uma redução de 12%, tendo o consumo atingido os 6.943 m<sup>3</sup> <sup>7</sup>

Para este resultado tem contribuído a instalação de torneiras temporizadas e autoclismos com sistemas de regulação de volumes de água e ainda a sensibilização dos colaboradores para racionalização dos consumos.

A água residual, resultante da atividade, é descarregada no colector público de saneamento e em 2012 rondou os 6.093 m<sup>3</sup>, cerca de 88% do consumo.

## Matérias-primas

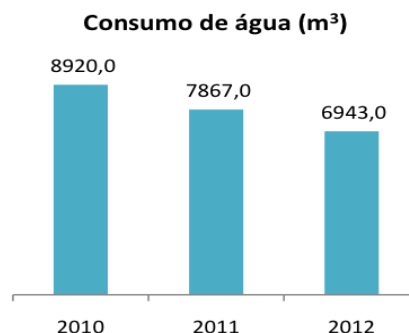
No que diz respeito a matérias-primas não foi possível obter as quantidades em massa ou volume, pelo que se apresenta o número de unidades utilizadas de cada tipo de material. No entanto é possível verificar uma redução global de 10% das unidades de materiais consumidos, em 2012.

Os materiais relacionados com a atividade operacional, nomeadamente equipamentos elétricos e baterias, têm vindo a aumentar, fruto da expansão da rede, enquanto que os materiais que estão relacionados com a atividade administrativa têm vindo a reduzir, devido a medidas de eficiência implementadas e por sensibilização dos colaboradores.

Relativamente ao papel, a sua redução é explicada pela implementação do projeto de impressoras centralizadas que permitiu reduzir em 9% o número de resmas utilizado em 2012 e pelo envio de facturas por via electrónica, que cobre já 10% dos perfis de faturação existentes.

**-12%**

Consumo de água  
(variação 2011-2012)



**-10%**

Materiais consumidos (em unidades)

Materiais (unidades)	2010	2011	2012
Equipamentos elétricos (Cabos e Postes)	688.180	887.210	931.760
Plástico (Cartões, Capas, Pastas)	1.322.014	927.712	808.701
Papel/Cartão	101.543	189.600	67.850
Toners e tinteiros	723	1.756	739
Baterias	7	7	33
Mobiliário	86	434	26
TOTAL	2.112.553	2.006.719	1.809.109

<sup>7</sup> A água consumida é totalmente proveniente da rede pública de abastecimento.

## Resíduos

Uma parte importante dos resíduos produzidos pela empresa provém da descontinuação de sistemas com componentes eletrónicos que podem apresentar compostos nocivos ao ambiente.

A gestão destes resíduos tem vindo a constituir uma preocupação crescente para a CVT. Tendo em conta a realidade do País, este processo tem sido complexo por falta de soluções que garantam o seu descarte de forma apropriada e com o mínimo impacto no ambiente e nas pessoas.

Quando há necessidade de descartar equipamentos eletrónicos e mobiliário fora de uso, a CVT opta pela doação a entidades que necessitem desses equipamentos ou são colocados em leilão para compra por parte dos colaboradores. Desta forma prolonga-se a vida útil do equipamento/mobiliário.

Relativamente aos óleos usados, resultantes da atividade, são enviados à Empresa Nacional de Combustíveis, para reciclagem. Em algumas zonas do País, em que não é viável esta ação, é providenciado o seu armazenamento.

## Retoma de Equipamentos e Embalagens

Por enquanto ainda não é realizada retoma de terminais móveis, por inexistência de um destino final apropriado. Os terminais multimédia avariados são retomados e a sua reparação é subcontratada quando a quantidade justifica. Até ao momento foram reparados cerca de 80.

Na continuação da Campanha de recolha de cartões Telefácil, em 2012 foram recuperados 5.268 cartões, cerca de 2% do total vendido. Menos 1 p.p. que em 2011, e menos 3 p.p. que no ano de lançamento da campanha.

Para além dos cartões, recuperamos cerca de 90% das embalagens recebidas em embarques de e para as diversas localidades e ilhas.

## Produtos e Serviços Amigos do Ambiente

A oferta de produtos amigos do ambiente não está ainda muito desenvolvida. No entanto a CVT tem feito alguns esforços no sentido de reforçar a componente de proteção ambiental nos seus produtos. Exemplo disso é o projecto que está em desenvolvimento para disponibilização de terminais fixos do tipo Ecomode, a partir de 2013.

## Mais de 425 un.

### Equipamentos e mobiliário doados e leiloados

Material descartado	Unidades	Destino
Cablagens	6 caixas com dezenas de unidades	Doação
Computadores usados	20	Doação
Monitores	85	Doação
CPUs	103	Doação
Teclados	82	Doação
Ratos	51	Doação
Impressoras	17	Doação
Mobiliário	68	Leilão

## 7. Compras

Os fornecedores são parceiros fundamentais para a CVT. Por isso é necessário que o relacionamento com estes stakeholders tenha na sua base a confiança e que a atuação conjunta esteja alinhada a nível ético, ambiental, social e de direitos humanos.

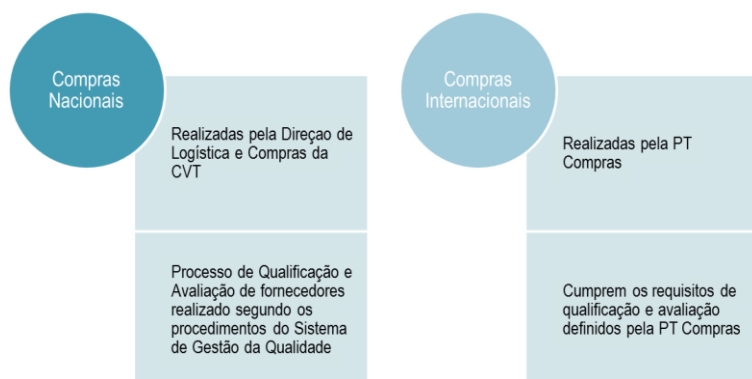
### 7.1 Princípios de Relacionamento

No âmbito do Código de Ética da CVT são estabelecidos os princípios de relacionamento e negociação com fornecedores. Nesse documento reflete-se o princípio da boa-fé e do cumprimento integral das normas definidas contratualmente.

O Código estabelece ainda que a seleção de fornecedores ou prestadores de serviços deve processar-se em conformidade com as condições de mercado, devendo ser considerados, além dos indicadores económico financeiros, das condições comerciais e qualidade dos produtos ou serviços propostos, o comportamento ético do fornecedor ou prestador de serviços, de acordo com a percepção do mercado.

### 7.2 Compras

Em 2012 as compras atingiram 4.346 milhões de CVE, sendo 32% deste valor referente a compras nacionais.

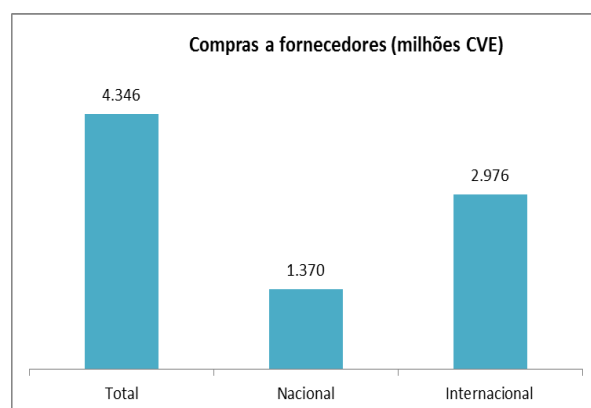


#### Princípios de Relacionamento com Fornecedores:

- Ética;
- Lealdade;
- Confidencialidade e sigilo profissional;
- Resolução de conflitos de interesses;
- Regra de recebimento de Ofertas;
- Regra sobre concorrência e relacionamento com concorrentes;
- Incentivo às melhores práticas relacionadas com a Responsabilidade Social.

Devido à insularidade de Cabo Verde e à distância aos mercados produtores de equipamentos e acessórios de telecomunicações, a empresa está sujeita a importar a maioria dos equipamentos que utiliza na sua cadeia produtiva.

As compras da CVT são realizadas pelas vias nacional e internacional. Devido às limitações e incapacidade do setor empresarial Caboverdiano para fazer face às necessidades do Grupo, designadamente no que respeita a equipamentos de telecomunicações e tecnologias de informação, as compras têm sido maioritariamente realizadas por via internacional.





## Compras Nacionais

O processo de compras da CVT para o mercado nacional passa pelas seguintes fases:

1. Identificação da necessidade de compra
2. Seleção de fornecedor
3. Qualificação de fornecedor
4. Consulta
5. Negociação
6. Fornecimento

De acordo com os procedimentos de qualificação de fornecedores da CVT, para o registo do fornecedor é necessário o cumprimento dos requisitos de conformidade da situação jurídica e fiscal, capacidade técnica e financeira.

Com a implementação do Sistema Integrado que se encontra em curso, prevê-se a inclusão no processo de requisitos ambientais, de segurança e saúde no trabalho, além dos referidos anteriormente.

O fornecedor é avaliado anualmente, para verificar o seu alinhamento com os princípios da CVT. À semelhança do que se prevê no processo de qualificação, também a avaliação incluirá aspetos ambientais, de saúde e segurança no trabalho, após a implementação do SGQAS.

**A implementação do Sistema Integrado de Gestão SGQAS irá permitir a inclusão de requisitos ambientais, de segurança e saúde no trabalho, no processo de qualificação e avaliação de fornecedores, de forma sistemática e transversal.**

### Acordos Quadro

De forma a reforçar o apoio à economia nacional, tem sido política da CVT a realização de Acordos Quadro com fornecedores nacionais.

Estes acordos permitem estabelecer um preço anual (negociado com o fornecedor) para um determinado fornecimento, garantindo um rendimento fixo ao fornecedor nesse ano.

## Compras Internacionais:

O processo de compras internacionais é realizado pela PT Compras<sup>8</sup>. Os pressupostos de seleção e qualificação de fornecedores internacionais considerados no processo de compras são os seguintes:

- Compromisso de atuação de acordo com princípios socialmente responsáveis;
- Alinhamento com os valores dos direitos humanos, da ética e da responsabilidade ambiental;
- Diálogo e partilha de conhecimento;
- Disponibilidade para cooperar e inovar, garantindo uma maior eficiência nos processos produtivos e de colocação de produtos e/ou serviços no mercado, melhorando a racionalização de custos, a pegada ambiental das suas atividades e a valorização social dos colaboradores, dos clientes e da comunidade em geral;
- Verificação e avaliação do cumprimento de compromissos subscritos e requisitos contratuais;
- Resolução de ocorrências relacionadas com responsabilidade social;

Para além das questões de alinhamento dos fornecedores, a promoção da sustentabilidade em toda a cadeia de valor tem resultado no incremento da responsabilidade social ao nível dos equipamentos, serviços e soluções comercializadas.

A compra internacional de produtos e serviços considera ainda os seguintes atributos:

- Dependência energética | Emissões de GEE
- Matérias – Primas
- Direitos Humanos.

### Sustentabilidade no Modelo de compras internacionais



<sup>8</sup> PT Compras – Área da Portugal Telecom responsável pelas compras da Portugal Telecom e das suas empresas participadas, nomeadamente da CVT.

### 7.3 Relacionamento e Avaliação de Fornecedores

Atualmente, a base de fornecedores do Grupo é de 218, sendo 88 nacionais e 130 internacionais. Em 2012 foram avaliados 68 fornecedores, tendo 88% (60) atingido o nível Bom e 12% (8) o nível Suficiente.

#### Relacionamento com Fornecedores

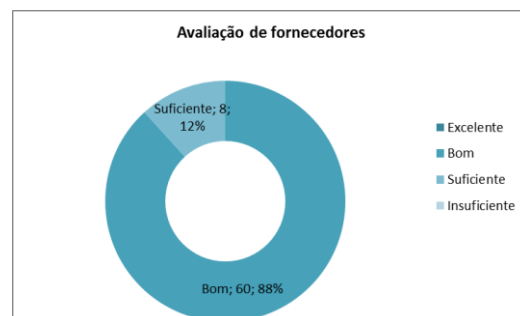
Para além da avaliação a fornecedores, que é parte integrante do processo de compras, a CVT pretende reforçar a sua política de proximidade com estes parceiros. Desta forma, em 2012 desenvolveu algumas iniciativas que promovem essa proximidade, nomeadamente:

- Fórum de fornecedores;
- Visitas a fornecedores;
- Questionário de avaliação da satisfação de fornecedores.

#### Visitas a Fornecedores:

Com o objetivo de reforçar os laços de proximidade e parceria, conhecer suas instalações e sensibilizá-los acerca das políticas de compras da CVT, são anualmente realizadas visitas a uma amostra de fornecedores.

Em 2012 foram realizadas visitas a 11 fornecedores.



47

Participantes no 2.º Fórum de Fornecedores Nacionais (2012)

#### Fórum de Fornecedores Nacionais:

Em 2012 foi realizado o 2º Fórum de fornecedores nacionais, com um total de 47 participantes nas edições que ocorreram na cidade da Praia (27 participantes) e do Mindelo (20 participantes).

Este Fórum teve como objectivos:

- A partilha das preocupações sociais e ambientais da Empresa e promoção de práticas de negócio sustentáveis na sua cadeia de fornecimento;
- Disseminação de ações desenvolvidas pelos fornecedores em matéria de Responsabilidade Social e Ambiental;
- Sensibilização dos parceiros para os temas relacionados com a RSO na sua Gestão, para a adoção de medidas que beneficiem a sociedade seja no domínio económico, social ou ambiental;
- Melhoria do relacionamento com os nossos fornecedores;
- Estímulo à adoção das melhores práticas de sustentabilidade nos seus negócios e no relacionamento com os seus próprios fornecedores.

A satisfação dos participantes das duas edições foi generalizada, tendo sido considerado pela grande maioria que o evento teve utilidade e que os objetivos foram atingidos.

### Satisfação de Fornecedores

Com o objetivo de avaliar a satisfação dos fornecedores e o desempenho da CVT nos processos de consulta e compra, foi realizado, em 2012, um estudo de satisfação de fornecedores. Dos 55 consultados (34 da Praia e 21 do Mindelo), obteve-se uma taxa de resposta de 46% (18 da Praia e 7 do Mindelo).

Os resultados do estudo mostraram que:

- 80% dos participantes consideram satisfatória a fase de consulta inicial;
- 75% consideram a informação prestada como satisfatória durante o processo de consulta;
- 80% acreditam que o processo de consulta é realizado de forma ética e honesta, e com igualdade de oportunidades;

Relativamente à finalização do processo:

- 75% consideram que existe transparência no resultado do processo;
- 88% consideram que a CVT cumpre com os prazos de pagamento.

De modo geral, 92% dos fornecedores nacionais estão satisfeitos com o desempenho do Grupo em todo o processo de consulta e compra.

92%

Fornecedores satisfeitos com o processo de consulta e compra

Natureza	Indicadores	Página/ Resposta direta	Princípios UNGC
	<b>1. Estratégia e Análise</b>		
-	1.1 Declaração da pessoa com maior poder de decisão na organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia.	5	1, 7, 9
-	1.2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades, relacionados com a atividade da empresa.	5; 7-10; 16-22;	
	<b>2. Perfil Organizacional</b>		
-	2.1 Denominação da organização relatora.	2	
-	2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços.	21-29	
-	2.3 Estrutura operacional da organização, incluindo principais departamentos, empresas em funcionamento, empresas participadas e <i>joint ventures</i>	11,12	
-	2.4 Localização da sede social da empresa.	2	
-	2.5 Países em que está presente e nome daqueles com operações significativamente relevantes para as questões de sustentabilidade abordadas no relatório.	Não aplicável, dado que só desenvolve a sua operação em Cabo Verde	
-	2.6 Tipo e natureza jurídico-legal de propriedade.	11	
-	2.7 Mercados abrangidos.	11	
-	2.8 Dimensão da organização relatora, incluindo número de colaboradores, vendas líquidas e quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados.	7-10	
-	2.9 Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura acionista.	Não ocorreu qualquer alteração na estrutura operacional e/ou acionista	
-	2.10 Prémios recebidos durante o período a que se refere o relatório.	Não foram recebidos prémios em 2012	
	<b>3. Parâmetros do Relatório</b>		
-	3.1 Período abrangido para as informações apresentadas no relatório.	2	
-	3.2 Data do último relatório publicado.	O último relatório publicado refere-se ao ano 2011.	

-	3.3 Ciclo de publicação de relatórios.	O ciclo de publicação de relatórios é anual	
-	3.4 Pessoa(s) a ser(em) contactada(s) para esclarecimentos referentes ao relatório ou ao seu conteúdo, incluindo o endereço eletrónico e o site da internet.	2	
-	3.5 Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: o processo para determinar a relevância, a definição de questões prioritárias no âmbito do relatório e a identificação das partes interessadas que sejam potenciais utilizadoras do relatório.	18-22	
-	3.6 Limites do relatório (países ou regiões, produtos ou serviços, departamentos, instalações, joint ventures ou empresas participadas, bem como outras limitações de âmbito específico).	2	
-	3.7 Limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório.	2	
-	3.8 Base de elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, empresas participadas, parcialmente controladas, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras situações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos ou com relatórios de outras organizações.	2	
-	3.9 Técnicas de medição de dados e as bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório.	68	
-	3.10 Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (por ex., fusões/aquisições, mudança do período ou ano base, natureza do negócio, métodos de medição).	Não ocorreram reformulações	
-	3.11 Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados.	Não ocorreram reformulações	
-	3.12 Tabela que identifica o local das informações padrão no relatório.	69	
-	3.13 Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório.	O relatório de sustentabilidade da CVT não foi objeto de uma auditoria externa	
	<b>4. Governance, Compromissos e Envolvimento</b>		
-	4.1 Estrutura de <i>governance</i> da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da	11-13	

	estratégia ou a supervisão da organização.		
-	4.2 Indicar se o presidente do órgão de governance hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um diretor executivo (e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição).	13	
-	4.3 Indicar, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, o número de membros do órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou os membros não executivos.	13	
-	4.4 Mecanismos que permitem a acionistas e colaboradores transmitir recomendações ou orientações ao órgão de governance hierarquicamente mais elevado.	18	
-	4.5 Relação entre a remuneração dos membros do órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado, dos diretores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental).	A relação entre a remuneração variável do CA, CE, e dos diretores de topo e executivos está apenas relacionada com o desempenho financeiro.	
-	4.6 Processos ao dispor do órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado para evitar a ocorrência de conflitos de interesse.	11	
-	4.7 Processo para a determinação das qualificações e competências exigidas aos membros do órgão de governance hierarquicamente mais elevado para definir a estratégia da organização relativamente às questões ligadas ao desempenho económico, ambiental e social.	Este processo não se encontra implementado na CVT	
-	4.8 Declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação.	11, 12, 13	1 a 10
-	4.9 Processos do órgão de governance hierarquicamente mais elevado para supervisionar a forma como a organização efetua a identificação e a gestão do desempenho económico, ambiental e social, a identificação e a gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com as normas internacionalmente aceites, códigos de conduta e princípios.	Existe um administrador da CVT com o pelouro da sustentabilidade que supervisiona a atividade e desempenho do GQS	
-	4.10 Processos para a avaliação do desempenho do órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social.	Este processo não se encontra implementado na CVT	

-	4.11 Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma.	A abordagem de risco é realizada pelo departamento financeiro relativamente aos riscos financeiros. A abordagem aos riscos ambientais e de segurança é realizada pelo GQS no âmbito dos sistemas de gestão em preparação.	7
-	4.12 Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.	15	1 a 10
-	4.13 Participação significativa em associações e/ou organizações de defesa nacionais/internacionais.	A CVT não detém posições em órgãos de governança de associações e ou organizações de defesa nacionais/internacionais	
-	4.14 Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização.	18	
-	4.15 Base para a identificação e seleção das partes interessadas a serem envolvidas.	18	
-	4.16 Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas.	18	
-	4.17 Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através dos relatórios.	18-22	

	<b>Abordagens de Gestão</b>		
	Abordagem de Gestão Económica	7-10; 23-32	
	Abordagem de Gestão Ambiental	56	7, 8, 9
	Abordagem de Gestão Social - Práticas Laborais e Trabalho Condigno	35	2, 3, 4
	Abordagem de Gestão Social - Direitos Humanos	14,15, 38, 65	1
	Abordagem de Gestão Social - Sociedade	14,15 44	
	Abordagem de Gestão Social - Responsabilidade do Produto	17	



	<b>Indicadores de Desempenho Económico</b>		
E	EC1. Valor económico direto gerado, distribuído e acumulado.	7	
E	EC2. Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	Não foram ainda identificadas as implicações financeiras devido às alterações climáticas	
E	EC3. Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	A CVT não possui um plano de pensões para os seus colaboradores.	
E	EC4. Apoio financeiro significativo recebido do governo.	A CVT não recebeu apoio financeiro do Governo	
	Aspeto - Presença no Mercado		
C	EC5. Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes.	A informação será reportada num próximo relatório de sustentabilidade.	1
E	EC6. Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	10, 63	
E	EC7. Procedimentos para a contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local.	A maioria dos colaboradores são Cabo Verdianos, assim como alguns dos membros do CA, conforme reportado na página 13	
	Aspeto - Impactos Económicos Indiretos		
E	EC8. Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou <i>pro bono</i> .	10, 44-55	
C	EC9. Descrição e análise dos impactos económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	7-10	

	<b>Indicadores de Desempenho Ambiental</b>		
	Aspeto - Matérias-Primas		
E	EN1. Matérias-primas utilizadas, por peso ou por volume.	61	7, 8, 9
E	EN2. Percentagem das matérias-primas utilizadas que são provenientes de reciclagem ou reutilização.	62	7, 8, 9
	Aspecto - Energia		
E	EN3. Consumo direto de energia, por fonte de energia	59,60	7, 8, 9

	primária.		
E	EN4. Consumo indireto de energia, por fonte de energia primária.	59,60	7, 8, 9
C	EN5. Poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	59,60	7, 8, 9
C	EN6. Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções de consumo obtidas.	59,60	7, 8, 9
C	EN7. Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e objetivos alcançados.	59,60	7, 8, 9
	Aspeto - Água		
E	EN8. Consumo total de água, por fonte.	61	7, 8, 9
C	EN9. Fontes hídricas significativamente afetadas pelo consumo de água.	O consumo de água da CVT é pouco significativo em termos de volume e é totalmente proveniente da rede pública, pelo que o impacto causado nos recursos hídricos é mínimo.	7, 8, 9
C	EN10. Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	Não existe reciclagem e ou reaproveitamento de água	7, 8, 9
	Aspeto - Biodiversidade		
E	EN11. Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacente às mesmas.	57  As infra estruturas existentes em zonas de reserva natural seguem os procedimentos exigidos pela DGA	7, 8, 9
E	EN12. Descrição dos impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade.	56 -58	7, 8, 9
C	EN13. Habitats protegidos ou recuperados.	Informação não disponível	7, 8, 9
C	EN14. Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactos na biodiversidade.	50	7, 8, 9
C	EN15. Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.	Informação não disponível	7, 8, 9
	Aspeto - Emissões, Efluentes e Resíduos		
E	EN16. Emissões de gases com efeito de estufa (GEE), por peso.	60	7, 8, 9
E	EN17. Outras emissões indiretas relevantes de GEE, por peso.	Informação não disponível	7, 8, 9

C	EN18. Iniciativas para reduzir as emissões de GEE e reduções alcançadas.	60	7, 8, 9
E	EN19. Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	Não aplicável	7, 8, 9
E	EN20. NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso.	Informação não disponível	7, 8, 9
E	EN21. Descarga total de água, por qualidade e destino.	61	7, 8, 9
E	EN22. Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha.	62	7, 8, 9
E	EN23. Número e volume total de derrames significativos.	Não ocorreram derrames em 2012. Até à data existiu um derrame em 2010, que ficou resolvido depois de ter sido construída uma bacia de retenção de líquidos.	7, 8, 9
C	EN24. Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.	Informação não disponível	7, 8, 9
C	EN25. Dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial.	As águas residuais, de cariz doméstico, são descarregadas no sistema de saneamento público, não tendo por isso impactos significativos na biodiversidade.	7, 8, 9
	Aspeto - Produtos e Serviços		
E	EN26. Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacto.	57, 58	7, 8, 9
E	EN27. Percentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens, por categoria.	62	7, 8, 9
	Aspeto - Conformidade		
E	EN28. Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Não existiram coimas em 2012	7, 8, 9
	Aspeto - Transportes		
C	EN29. Impactos ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem	Informação não disponível	7, 8, 9

	como o transporte de colaboradores.		
	Aspeto - Geral		
C	EN30. Custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo.	Foram realizados os investimentos referidos nas páginas 57 e 59, embora estes não estejam quantificados.	7, 8, 9

	<b>Indicadores de Desempenho Social - Práticas Laborais e Trabalho Condigno</b>		
	Aspeto – Emprego		
E	LA1. Mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por género e região.	36	
E	LA2. Número e percentagem de colaboradores contratados e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região.	36	
C	LA3. Benefícios assegurados aos colaboradores a tempo inteiro que não são concedidos a colaboradores temporários ou a tempo parcial.		
E	LA15. Taxa de retorno e de retenção após licença parental, por género.	Informação não disponível	
	Aspeto - Relações entre Funcionários e Administração		
E	LA4. Percentagem de colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva.	43	3
E	LA5. Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação coletiva.	Existem prazos mínimos definidos nos acordos de negociação coletiva.	
	Aspeto - Segurança e Saúde no Trabalho		
E	LA6. Mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	42	1
E	LA7. Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e por género.	42	1
E	LA8. Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos colaboradores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves.	42	

E	LA9. Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.	Não existiram	1, 3
	Aspeto - Formação e Educação		
E	LA10. Média de horas de formação, por categoria de colaborador e por género.	41	1
E	LA11. Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e a gestão de carreira.	41	1
E	LA12. Percentagem de colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira, por género.	43	1
	Aspeto - Diversidade e Igualdade de Oportunidades		
E	LA13. Composição dos órgãos de governança e discriminação dos colaboradores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	36,37	1
E	LA14. Rácio entre a remuneração total de homens e mulheres, por categoria profissional e por localização das operações.	Não existe diferença na remuneração entre homens e mulheres, quando comparados colaboradores na mesma categoria profissional e localização de operação.	1

	<b>Indicadores de Desempenho Social - Direitos Humanos</b>		
	Aspeto - Práticas de Investimento e de Aquisições		
E	HR1. Percentagem e número total de acordos e contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos, ou que foram submetidos a avaliações referentes a esta temática.	Não existem contratos de investimento com cláusulas referentes a Direitos Humanos.	
E	HR2. Percentagem dos principais fornecedores, empresas contratadas e outros parceiros de negócio que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas.	63,65	1 a 6
E	HR3. Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de colaboradores que beneficiaram de formação.	41	1 a 6
	Aspeto - Não Discriminação		
E	HR4. Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	Não existiram casos de discriminação	1, 2 e 6

	Aspeto - Liberdade de Associação e Acordo de Negociação Coletiva		
E	HR5. Operações e fornecedores relevantes em que exista um risco significativo de violação dos direitos de liberdade de associação e realização de acordos de negociação coletiva, e medidas que contribuam para a concretização destes direitos.	Não existe este risco. Os nossos colaboradores têm a liberdade para se associarem e cerca de 35% são sindicalizados. No que respeita ao nossos fornecedores não existe informação disponível sobre este tema.	
	Aspeto - Trabalho Infantil		
E	HR6. Operações e fornecedores relevantes em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua abolição.	65	1, 2, 5
	Aspeto - Trabalho Forçado e Escravo		
E	HR7. Operações e fornecedores relevantes em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo e medidas que contribuam para a sua eliminação.	65	1, 2, 4
	Aspeto - Práticas de Segurança		
C	HR8. Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos que são relevantes para as operações.	Indicador não relevante para a atividade da CVT.	
	Aspeto - Direitos dos Povos Indígenas		
C	HR9. Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e ações tomadas.	Indicador não relevante para a atividade da CVT.	
	Aspeto - Avaliação		
E	HR10. Percentagem e número total de operações sujeitas a revisões/ avaliações relativas a direitos humanos.	65  O processo de compras internacionais prevê esta avaliação.	
	Aspeto - Remediação		
E	HR11. Número de queixas relacionadas com a violação de direitos humanos arquivadas, abordadas e resolvidas através de mecanismos formais de gestão de reclamações.	Não existiram queixas	

	<b>Indicadores de Desempenho Social - Sociedade</b>			
	Aspeto - Comunidade			
E	SO1. Percentagem e número total das operações que realizaram avaliações de impacto na comunidade local e que implementaram programas de envolvimento ou de desenvolvimento da comunidade local.	T	44-49	
E	SO9. Operações com potencial de efeitos negativos na comunidade local.	T	32,57	
E	SO10. Medidas de prevenção e mitigação dos efeitos negativos na comunidade local.	T	32,57	
	Aspeto - Corrupção			
E	SO2. Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos para prevenir a corrupção.	T	14,15	10
E	SO3. Percentagem de colaboradores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.	T	Não existiu	10
E	SO4. Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	T	Não existiram casos de corrupção	10
	Aspeto - Políticas Públicas.			
E	SO5. Participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i> .	T	Todas as participações da CVT são realizadas no âmbito do relacionamento com os diferentes stakeholders.	
C	SO6. Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país.	T	Não foram efectuadas doações financeiras pela CVT	
	Aspeto - Concorrência Desleal			
C	SO7. Número total de ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	T	Informação não disponível	
	Aspeto - Conformidade			
E	SO8. Número total de multas e sanções não monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	T	Não existiram multas e sanções não monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	

	<b>Indicadores de Desempenho Social - Responsabilidade do Produto</b>			
	Aspeto - Saúde e Segurança do Cliente			
E	PR1. 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 sujeitas a tais procedimentos.	T	17,42	
C	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 respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	T	Não existiram incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactos, na saúde e segurança dos produtos e serviços	
	Aspeto - Rotulagem de Produtos e Serviços			
E	PR3. Procedimentos para informação e rotulagem dos produtos e serviços, bem como a percentagem dos principais produtos e serviços sujeitos a tais requisitos.	T	A informação e rotulagem nos produtos segue a legislação vigente. Para além disso a área de Multimédia disponibiliza informação sobre segurança de utilização de equipamentos no website.	
C	PR4. Número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	T	Não existiram incidentes	
C	PR5. Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente.	T	Não existiu em 2012 inquérito à satisfação do cliente	
	Aspeto - Comunicações de Marketing			
E	PR6. Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	T	A CVT não subscreveu nenhuma norma ou código voluntário relacionado com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	
C	PR7. Número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	T	Não existiram incidentes	
	Aspeto - Privacidade do Cliente			
C	PR8. Número total de reclamações registadas relativas à	T	Informação não disponível	



	violação da privacidade de clientes.			
	Aspeto - Conformidade			
E	PR9. Valor monetário de multas relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos relativos a produtos e serviços.	T	Não existiram multas relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos relativos a produtos e serviços.	

E - Indicador essencial

C - Indicador Complementar

## NOTAS METODOLÓGICAS

A apresentação do Relatório da Sustentabilidade da CVT baseia-se nas diretrizes e orientações do Global Reporting Initiative (GRI), e refere-se ao exercício da empresa desenvolvido no âmbito dos Desempenhos Social, Ambiental e Económico, em 2012.

### Âmbito

Este relatório refere-se ao Desempenho do Grupo CVT (CVTelecom, CVMóvel e CVMultimédia) e pretende ser um meio de divulgação das práticas de gestão, enquadradas na Estratégia e Política da Sustentabilidade da CVT. Constitui um exercício de transparência e de divulgação da informação não-financeira aos stakeholders, evidenciando as metas atingidas e as políticas adotadas.

### UNGC

Este relatório da sustentabilidade responde aos 10 princípios da UNGC e institui-se como a sua comunicação de progresso. A tabela remissiva apresentada neste relatório evidencia as práticas e indicadores de desempenho que respondem a cada um dos princípios da UNGC.

### *Diretrizes da Global Reporting Initiative - processo de elaboração deste relatório*

A determinação do conteúdo deste relatório seguiu os princípios das Diretrizes da Global Reporting Initiative, na versão 3.1. Neste âmbito, foi conduzido um processo de consulta às partes interessadas da CVT que permitiu aferir as suas principais preocupações e interesses em matéria da sustentabilidade. Foi ainda realizada uma análise benchmark a operadores de telecomunicações nacionais e internacionais, que permitiu aferir as tendências do setor nesta área.

### *Nível de Aplicação da Global Reporting Initiative*

Níveis de Aplicação	C	C+	B	B+	A	A+
Auto Declaração			✓			
Verificação por Entidade Externa						
Verificação pela GRI						

### Cálculo de indicadores

Os indicadores apresentados seguem os protocolos de indicadores da Global Reporting Initiative, na versão 3.1

### Cálculo dos indicadores ambientais:

Para conversão da energia em GJ e para o cálculo das emissões utilizaram-se os seguintes fatores:

Factores			Fonte
Electricidade	0,0036	GJ/KWh	Agência internacional de energia
Gasolina	44,80	GJ/ton	GRI
Gasóleo	43,33	GJ/ton	GRI
Factores emissão			
Electricidade	0,644	tCO2/MWh	<u>Estimativa</u> <sup>9</sup>
Gasolina	69,3	KgCO2/GJ	Enviado pela CVT
Gasóleo	74,1	KgCO2/GJ	APA
Factor de oxidação	0,995	KgCO2/GJ	APA

<sup>9</sup> O fator de emissão da eletricidade foi calculado através de uma estimativa que teve em conta os dados de produção e o mix energético da electricidade comprada pela CVT à empresa Electra e que está disponível no R&C 2011 da empresa fornecedora de energia.