

Pacto Global das Nações Unidas

Comunicação de Progresso

INDICE

Mensagem do Presidente	3
Perfil da Empresa	5
Metodologia Utilizada	8
Princípios de Direitos Humanos (1 & 2)	9
Princípios de Direitos de Trabalho (3, 4, 5 & 6)	19
Princípios de Protecção Ambiental (7, 8 & 9)	21
Princípios de Contra a Corrupção (10)	25
Compromissos para 2010	26

Mensagem do Presidente

A CVTelecom apresenta o seu primeiro Relatório de Progresso (COP – Communication on Progress), aproximadamente um ano e meio após a sua adesão ao Pacto Mundial das Nações Unidas.

Em 2008, ao aderirmos a esta distinta iniciativa das Nações Unidas quisemos, por um lado, subscrever os valores e princípios que consideramos nobres e com os quais nos identificamos, enquanto empresa cidadã, e por outro, assumir o nosso compromisso em colaborar para que os princípios e objectivos do Pacto Mundial sejam uma realidade na nossa organização, no nosso país e no mundo inteiro.

Nesse sentido, quisemos que toda a nossa organização e a sociedade cabo-verdiana tivessem conhecimento dessa missão, tendo para o efeito desenvolvido uma vasta acção de comunicação e de sensibilização.

Queremos integrar a comunidade das instituições que de forma consistente demonstram o comprometimento com valores e princípios universalmente aceites e, reconhecidamente, cada dia mais vitais para o futuro da humanidade. Sabemos que, à nossa escala, o que fizermos de melhor neste capítulo será sempre um pequeno contributo quando comparados com, por exemplo, as indústrias e actividades mais nocivas ao meio ambiente ou com os flagelos sociais que afectam o mundo. Contudo, reconhecemos quão importante é o contributo de todos na formação de uma consciência universal para a protecção desses valores e princípios e que "a união faz a força".

É com esse espírito e motivação que em 2009 a nossa principal medida foi a criação de um Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade, uma iniciativa que reflecte o nosso posicionamento estratégico de firme alinhamento entre a sustentabilidade dos nossos negócios e as nossas acções de responsabilidade social.

Esperamos que com a consolidação desta estratégia possamos obter resultados, a curto prazo, seja através de mudanças de comportamentos e práticas internas ou da percepção transmitida pelos nossos clientes, o mercado e a sociedade de uma forma geral.

Este relatório anual destaca as nossas acções em 2009 no relacionamento com os *stakeholders*, no domínio da responsabilidade social interna e externa, seja na educação, saúde, mitigação da pobreza, promoção da cultura, desporto, sociedade de informação e protecção ambiental, entre outros sectores sociais.

O Ano de 2009 foi particularmente bom em termos da nossa acção no domínio da responsabilidade social corporativa. Em algumas matérias demos passos significativos, concretamente, em termos sistemas e processos internos, visando pôr de pé uma gestão mais integradora da nossa acção a nível da Sustentabilidade e RSO.

No que concerne às nossas acções em 2009, gostaria de realçar:

- No capítulo da educação continuamos a contribuir de forma expressiva para que milhares de crianças em todo o país continuassem a ter melhores condições de acesso e aprendizagem seja no apoio social aos grupos mais desfavorecidos seja na própria reabilitação de escolas e equipamentos escolares.
- Continuamos a dar especial ênfase ao impacto positivo que os nossos serviços e soluções podem ter na sociedade. Neste capítulo, o nosso maior contributo tem sido para a redução da fractura digital existente no país, tanto a nível geográfico como económico.

Finalizando, gostaria de reafirmar o compromisso da CVTelecom para com o Pacto Mundial das Nações Unidas no que tange ao cumprimento dos seus princípios.

Como referimos inicialmente, este é o nosso primeiro COP e esperamos que traduza de forma efectiva a nossa actividade ao longo de 2009. Nele estão espelhados a nossa performance face aos compromissos que fixamos, assim como os que estabelecemos para 2010. Acreditamos que na apresentação do COP 2010 demonstraremos mais progressos.

Agradecemos vivamente o apoio prestado através da informação disponibilizada online, assim como a confiança depositada.

Humberto Bettencourt Santos

Presidente do Conselho de Administração

Perfil da Empresa

O primeiro marco histórico no percurso da Cabo Verde Telecom acontece em 1995, altura em que se verifica a cisão-dissolução da Empresa Pública dos Correios e Telecomunicações (CTT-EP) e a criação de duas novas empresas autónomas – Cabo Verde Telecom (CVTelecom) e Correios de Cabo Verde, uma decisão marcadamente política e que ditou a viragem no sector em Cabo Verde.

Ainda em 1995, inicia-se a privatização da CVTelecom com a alienação de 40% do seu capital social à Portugal Telecom. Seguem-se outras fases do processo de privatização, estando o capital social neste momento distribuído da seguinte forma:

Instituição	% Capital
PT Ventures SGPS	40
Instituto Nacional de Previdência Social	37,9
Privados Nacionais	8,7
Sonangol CV	5
Trabalhadores CVTelecom e CCV	5
Estado de Cabo Verde	3,4

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

A CVTelecom é um Grupo de Telecomunicações, com abrangência nacional e líder do ranking nacional de Telecomunicações.

O Grupo desenvolve as suas actividades nas áreas da Rede Fixa, Móvel, Internet, Circuitos Alugados e TV por assinatura.



A nossa identidade Organizacional está espelhada na nossa **Missão** e **Visão**.

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

Visão: Ser uma empresa de comunicações, orientada para o serviço ao cliente, rentável, tecnologicamente avançada e socialmente responsável e interveniente.

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

Estratégia de Sustentabilidade:

Consciente da sua responsabilidade de criação de riqueza e do papel social que pretende desempenhar, a Estratégia de Sustentabilidade da CVTelecom passa pela consolidação das suas posições no mercado onde actua e pela redução de custos, pelo aumento da produtividade, bem como pela sua intervenção social.

Neste âmbito, a CVTelecom, com o objectivo de consolidar a sua imagem de Empresa cidadã, nos últimos anos tem actuado activamente nas seguintes Áreas Sociais: Educação; Saúde; Promoção Social/Redução da Pobreza; Cultura; Desporto; promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação e Promoção e Protecção Ambiental.

A Estratégia de Sustentabilidade da CVTelecom é um processo pioneiro que irá permitir identificar acções com vista a uma melhoria progressiva da qualidade de vida actual e futura da sociedade cabo-verdiana.

A CVTelecom identificou nas Nações Unidas uma grande aliada para suas acções de sustentabilidade. Por meio da adesão ao Pacto Global, das Nações Unidas (ONU), a empresa voluntariamente assumiu o desafio de disseminar os dez princípios relacionados com os Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Protecção ao Meio Ambiente e Combate à Corrupção.

Queremos ser reconhecidos como uma Empresa Cidadã e o nosso compromisso com o Pacto Global e seus princípios está reflectido nas acções e iniciativas indicadas neste relatório.

O alinhamento aos Oito Objectivos do Milénio e ao Pacto Global, da ONU, reflete o interesse humanitário do Grupo. A nossa estratégia de actuação no que diz respeito a projectos sociais, culturais e ambientais é de respeito aos costumes e valorização da cultura local, inclusão social e promoção humana.

Alguns indicadores importantes:

Descrição	2009
Clientes Rede Fixa	71.874
Clientes Rede Móvel	290.621
Clientes Banda Larga	10.972
Colaboradores	460
Crescimento anual do Resultado Líquido	27,1%
% aumento nas contribuições para a sociedade	62,8%
Contribuição para o PIB nacional ¹	5,5%

Em 2009, um total de 20 mil contos cabo-verdianos (227 mil Dollars) foram investidos pelo Grupo em formação interna, traduzido em 60 acções, um volume de formação de 16.208 horas e um esforço de formação de 4,4 dias/trabalhador. A nível do volume de formação foram dedicados no ano um total de 35 horas em acções de formação, por pessoa, o que significa que, em média, cada colaborador teve oportunidade de participar em formação por um período de 4 dias.

¹ Baseado em projecções do PIB para –CV, fonte FMI

Metodologia Utilizada

Esta Comunicação foi elaborada pelo nosso Gabinete de Qualidade e Sustentabilidade, juntamente com colaboradores de outras áreas, seguindo algumas orientações do Guia Prático de Comunicação de Progresso do Pacto Global das Nações Unidas.

Âmbito

Esta Comunicação refere-se ao ano 2009. Algumas decisões foram tomadas em períodos anteriores tendo sido reforçadas e/ou consolidadas no ano findo.

Divulgação do COP

Para dar conhecer aos nossos "stakeholders" a nossa primeira Comunicação de Progresso ao Pacto Mundial iremos criar um Link da comunicação no Portal/Site Institucional da Empresa, enviar email a todos os trabalhadores, por um anúncio na revista interna ANTENA e divulgá-la, usando os meios disponíveis, junto dos maiores clientes.

Princípios de Direitos Humanos (1 & 2)

1. Apoiar e respeitar a protecção dos Direitos Humanos proclamados internacionalmente
2. Evitar a cumplicidade nos abusos dos direitos humanos

NOSSOS COMPROMISSOS	ACÇÕES	PERFORMANCE
Conciliando os interesses dos seus <i>Stakeholders</i> , a CVTelecom está empenhada em evitar cumplicidade nos abusos dos direitos humanos pautando nas suas acções por valores de Ética, Qualidade, Espírito de Equipa e Responsabilidade.	Benefícios Sociais: <i>o Grupo CVTelecom, para além dos benefícios consagrados por Lei, ofereceu um conjunto de benefícios aos seus colaboradores, durante 2009.</i>	<p>268 trabalhadores do Grupo foram beneficiados com empréstimos do fundo social da Empresa num total de 49 mil contos, sendo: CVTelecom com 245 beneficiados – 43 mil contos; CVMóvel com 15 beneficiados – 4,5 mil contos; CVMultimédia com 8 beneficiados – 1,5 mil contos.</p> <p>Atribuição de empréstimos do Fundo Social para Habitação Própria, Assistência na Doença e outras necessidades. Financiamento de propinas para estudos e acesso à informação e conhecimento, reembolsável a menor custo.</p> <p>8 trabalhadores do Grupo foram beneficiados com financiamento para estudos superiores (CVTelecom: 7 e CVMóvel: 1).</p>

NOSSOS COMPROMISSOS	ACÇÕES	PERFORMANCE
<p>(continuação)</p> <p>Conciliando os interesses dos seus Stakeholders, a CVTelecom está empenhada em evitar cumplicidade nos abusos dos direitos humanos pautando nas suas acções por valores de Ética, Qualidade, Espírito de Equipa e Responsabilidade.</p>	<p>(continuação)</p> <p>Benefícios Sociais: o Grupo CVTelecom, para além dos benefícios consagrados por Lei, ofereceu um conjunto de benefícios aos seus colaboradores, durante 2009.</p>	<p>Em 2009, enquadrada na política de motivação dos colaboradores, foi estendido aos trabalhadores contratados a prazo (em número de 40), com mais de dois anos de serviço no Grupo CVTelecom, os benefícios como acesso ao Fundo Social e facilidades nos serviços de telecomunicações.</p> <p>86% dos trabalhadores e seus familiares têm cobertura de assistência médica através de acordos assinados com clínicas e médicos privados.</p> <p>Realização do Workshop de Quadros e Chefias sob o lema "Responsabilidade Social e Sustentabilidade". Participação de 120 Quadros e Chefias do Grupo. O principal intuito desse evento, que se realiza anualmente, é sensibilizar, mobilizar e engajar esse público-alvo nos temas de actualidade e desafios do Grupo.</p> <p>No âmbito da realização de uma formação intitulada "O Negócio" foi disseminado a todos os trabalhadores o porquê da Criação do Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade e os desafios deste.</p>

Princípios de Direitos Humanos

NOSSOS COMPROMISSOS	ACÇÕES	PERFORMANCE
<p>(continuação)</p> <p>Conciliando os interesses dos seus <i>Stakeholders</i>, a CVTelecom está empenhada em evitar cumplicidade nos abusos dos direitos humanos pautando nas suas acções por valores de Ética, Qualidade, Espírito de Equipa e Responsabilidade.</p>	<p><i>Em parceria com o Serviço Nacional de Protecção Civil, a CIPA – Comissão Interna para a Prevenção de Acidentes – actua na construção de um ambiente de trabalho seguro e saudável, de modo a tornar compatível, permanentemente, o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.</i></p> <p><i>Em parceria com o Serviço Nacional de Protecção Civil, a CIPA – Comissão Interna para a Prevenção de Acidentes – actua na construção de um ambiente de trabalho seguro e saudável, de modo a tornar compatível, permanentemente, o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.</i></p>	<p>Em 2009, e de forma a melhor satisfazer as pretensões dos trabalhadores, houve alteração do calendário de processamento salarial, consubstanciada na antecipação do pagamento do Subsídio do 13º Mês e pagamento em data única (15 de Fevereiro) do Subsídio de Férias.</p> <p>Foi decidido a atribuição de um <i>plafond</i> móvel, associado a um tarifário especial, abrangendo todos os trabalhadores do Grupo CVTelecom.</p> <p>Realização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes sob o Lema: "Prevenir para Não Ter que Cuidar", de 27 Abril a 02 Maio, com várias actividades, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palestras – 67% de participação; • Formação no Combate ao incêndio – abrangendo 5% dos trabalhadores; • Campanhas de Limpeza – 50% de participação; • Caminhadas – 63% de participação <p>Campanhas de Limpeza feita pelos trabalhadores a nível nacional, na luta contra a Dengue, com a participação de cerca de 58% dos trabalhadores.</p>

Princípios de Direitos Humanos

NOSSOS COMPROMISSOS	ACÇÕES	PERFORMANCE
<p>(continuação)</p> <p>Conciliando os interesses dos seus Stakeholders, a CVTelecom está empenhada em evitar cumplicidade nos abusos dos direitos humanos pautando nas suas acções por valores de Ética, Qualidade, Espírito de Equipa e Responsabilidade.</p>	<p><i>Em parceria com o Serviço Nacional de Protecção Civil, a CIPA – Comissão Interna para a Prevenção de Acidentes – actua na construção de um ambiente de trabalho seguro e saudável, de modo a tornar compatível, permanentemente, o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.</i></p> <p><i>Manual de Acolhimento e Integração</i></p>	<p>Realização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes sob o Lema: "Prevenir para Não Ter que Cuidar", de 27 Abril a 02 Maio, com várias actividades, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palestras – 67% de participação; • Formação no Combate ao incêndio – abrangendo 5% dos trabalhadores; • Campanhas de Limpeza – 50% de participação; • Caminhadas – 63% de participação <p>Campanhas de Limpeza feita pelos trabalhadores a nível nacional, na luta contra a Dengue, com a participação de cerca de 58% dos trabalhadores.</p> <p>Aprovação de um Manual de Acolhimento e Integração de novos trabalhadores</p> <p>Nos primeiros dias de trabalho os novos trabalhadores receberam orientações sobre os seus direitos, deveres, benefícios, segurança no ambiente de trabalho e, entre outros temas importantes para a integração e desempenho da missão, informações sobre o posicionamento do Grupo em relação à responsabilidade social e ao meio ambiente.</p>

NOSSOS COMPROMISSOS	ACÇÕES	PERFORMANCE
<p>É parte do nosso modelo de Gestão actuar de forma socialmente responsável. Entendemos que é dever de todos, dentro da Empresa, ter um compromisso contínuo com a qualidade de vida actual e das gerações futuras, por meio de um comportamento que contribua para o desenvolvimento económico, social e ambiental</p>	<i>Código de Ética</i>	<p>Elaboração do Código de Ética.</p> <p>Realizada a primeira acção de formação com recurso ao <i>e-learning</i> para socialização dos trabalhadores com os 20 Princípios e Normas do Código de Ética. Taxa de adesão de 95% (435 participantes dos 456 inscritos). Taxa de aproveitamento de 91% e resultados médios de 93 (escala de 0 a 100).</p>
	Necessidade de normas e regras que norteiem a actuação dos trabalhadores voluntários.	Preparação de uma Política de Voluntariado, Regulamento de Trabalho Voluntário e Programa de Voluntariado Empresarial
	Inquérito de Clima Social	Realizado de dois em dois anos foi adiado para 2010
	Acessibilidade nas Lojas	<p>Em 2009, no âmbito do Programa de Acessibilidades foram construídas 3 rampas de acesso nas lojas da Achadinha, Assomada e Fogo.</p> <p>Registou -se um avanço do projecto loja de Mindelo e realizado um <i>Refresh</i> á loja de Achada Stº António</p>
	Inquérito de Satisfação dos Clientes	Em 2009, o estudo foi adiado para início do ano 2010. O estudo qualitativo prevê a metodologia de Focus Group, aplicado aos 4 principais mercados do país (Praia, Assomada, Mindelo, e Sal).

Pacto Global das Nações Unidas – Comunicação de Progresso (Communication on Progress)

Pacto Global das Nações Unidas – Comunicação de Progresso (Communication on Progress)

Princípios de Direitos Humanos

NOSSOS COMPROMISSOS	ACÇÕES	PERFORMANCE
Estamos comprometidos em possibilitar acesso às novas tecnologias digitais	Responsabilidade Social: Sociedade de Informação	Foram atribuídas Tarifas Especiais a várias instituições públicas e organizações da sociedade civil: 10 Associações profissionais e comunitárias; 8 Escolas do ensino secundário; 1 Delegação Escolar; 1 Universidade; 1 Jornal – Expresso das Ilhas; 1 Fundação – Cabo-verdiana de Solidariedade; 1 Lar de Estudante, 2 Sindicatos, Comando da 2ª Região Militar, 1 Rádio Comunitária para o Desenvolvimento das Mulheres e 1 Centro de Saúde de Bela Vista/Praia.

Política de Gestão de Recursos Humanos

O Grupo adopta uma Política de RH que estabelece oportunidades iguais de aprendizado profissional, coerente com os princípios e valores éticos do Grupo: remuneração justa; adequadas condições: trabalho, saúde, segurança, ambiente e clima laboral.

Esta sempre pautou pela construção de uma cultura baseada na meritocracia e na performance, procurando garantir que a remuneração e os benefícios sejam justos e não-discriminatórios.

Política de Sustentabilidade e de Responsabilidade Social

Em 2008 e em 2009 o Grupo CVTelecom aprovou, respectivamente, uma "Política de Apoios e Patrocínios" e uma "Política de Sustentabilidade", orientadas para um modelo de gestão socialmente responsável em todas as actividades, alicerçado, permanentemente, na relação com os seus diferentes públicos, visando a criação de valor ao negócio e à contribuição para uma sociedade sustentável. Integram os compromissos do Grupo CVTelecom em matéria de responsabilidade social, nomeadamente, actividades de carácter sociais e culturais desenvolvidas por sua iniciativa ou por organizações da sociedade civil sem fins não lucrativos, protocolos na área do Desporto, Educação, Saúde, Sociedade de Informação e Promoção Social/Redução da Pobreza. A Política estabelece como focos prioritários de actuação para os investimentos sociais, em 2010, as áreas da Educação, Saúde Promoção Social/Redução da Pobreza e Promoção e Preservação do Meio Ambiente.

Campanha de sensibilização em Responsabilidade Social

Realizar acções de comunicação interna junto de todos os trabalhadores do Grupo para a sensibilização em Responsabilidade Social. Pretendemos um envolvimento dos nossos trabalhadores em acções sociais, procurando o reforço da cultura interna da co-responsabilidade social do Grupo CVTelecom orientados pelos oito Objectivos de Desenvolvimento do Milénio, programa estabelecido pelos países-membros das Nações Unidas.

Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

O Sistema de Gestão da Qualidade da CVTelecom foi implementado em 2007, tendo a Empresa no mesmo ano obtido a certificação do Processo Chave "Apoio ao Cliente". Em 2008, o escopo do sistema foi ampliado, estando a Empresa, neste momento, certificada no âmbito da "Comercialização e Prestação de Serviços Fixos de Telecomunicações" pela Norma ISO 9001-2008. Em 2007 e 2008, o Sistema de Gestão da Qualidade foi divulgado e implementado na Empresa através de um conjunto de acções direccionadas ao total dos trabalhadores. A gestão da qualidade é acompanhada por meio de auditorias internas e externas para verificar a conformidade com os padrões de trabalho da Empresa, visando atender aos requisitos dos clientes e buscando a melhoria contínua dos processos e do desempenho organizacional. Está prevista a ampliação do Sistema, com a introdução no SGQ de novos processos que ainda não foram certificados.

Auditorias internas

Procurando a melhoria continua através de avaliações periodicas dos processos e possibilitando a melhoria da eficácia dos mesmos, a CVTelecom possui um grupo de 11 auditores internos.

Campanha contra Dengue

Com o objectivo de sensibilizar e informar os seus trabalhadores sobre os riscos de contrair Dengue, a Empresa lançou uma campanha de combate ao mosquito *Aedes aegypti*, através de veiculação de e-mail, palestra por parte dos Delegados de Saúde da Praia e Mindelo sob o tema "*Dengue: Causas e Formas de Combate*" e da publicação de uma página sobre cuidados a ter para protecção da Dengue na revista interna – Antena.

Princípios de Direitos Humanos

Por outro lado, e respondendo prontamente à iniciativa do Governo de mobilização de todo o País para uma jornada nacional de combate à Dengue, o Grupo e os seus trabalhadores em todas as ilhas participaram activamente numa campanha de limpeza nas nossas instalações e nas redondezas das mesmas, para além da colaboração prestada à Câmara Municipal da Praia, Delegacia da Saúde e Protecção Civil nos trabalhos de sensibilização porta a porta e distribuição de cartazes.

Política da Segurança da Informação

O Grupo adopta uma política de segurança da informação para garantir a confiabilidade, disponibilidade e integridade das informações e, em consequência, a sustentabilidade do negócio. O **Manual de Procedimentos de Segurança e Protecção da Informação**, em vigor desde 2007, foi actualizado em 2009, tendo sido introduzidas novas regras de aplicação e divulgadas por **e-mail corporativo** a todos os trabalhadores.

Princípios de Direitos de Trabalho (3, 4, 5 & 6)

Princípio 3: Defender a liberdade de associação e o reconhecimento efectivo do direito à negociação coletiva.

Princípio 4: Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.

Princípio 5: Erradicar efetivamente o trabalho infantil.

Princípio 6: Eliminar a discriminação no emprego e na ocupação.

NOSSOS COMPROMISSOS	ACÇÕES	PERFORMANCE
O Grupo CVTelecom respeita as iniciativas de associação sindical e defende a liberdade de Associação e o direito à negociação colectiva	Representação Sindical dos trabalhadores do Grupo CVTelecom	<p>Em 2009, todos os pedidos de dispensa para acções sindicais e apoios logísticos para realização de reuniões com associados foram atendidos.</p> <p>Em 2009, a percentagem de trabalhadores das Empresas do Grupo sindicalizados era a seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none">• CVTelecom: 41 %• CVMóvel: 7%• CVMultiMédia: 0% <p>Sempre que necessário os sindicatos e a administração da empresa reúnem-se para discussão de situações pontuais e estratégicas da relação entre as duas entidades, procurando uma comunicação e resolução eficaz de eventuais conflitos.</p>

Princípios de Direitos de Trabalho

NOSSOS COMPROMISSOS	ACÇÕES	PERFORMANCE
<p>O Grupo CVTelecom não mantém relacionamento comercial ou contrata serviços de Empresas que adoptem qualquer forma de trabalho forçado, exploração de trabalhadores e de crianças e jovens abaixo da idade legal para trabalhar.</p> <p>Estamos comprometidos com uma política de Recursos Humanos voltada para justiça, transparência, imparcialidade e profissionalismo.</p> <p>Não admitimos, nos nossos processos ou no ambiente de trabalho, qualquer forma de discriminação relativa ao género, orientação sexual, raça, religião, idade.</p>	<p>Base de Dados de Fornecedores</p> <p>Relacionamento com fornecedores</p> <p>Promoção da Diversidade e Oportunidades.</p> <p>Temos um Plano de carreiras com regras claras. Não existe discriminação nas promoções e progressões</p>	<p>Não foi realizada nenhuma acção em 2009</p> <p>O Código de Ética das Empresas do Grupo, aprovado em 2009, adopta os princípios do Pacto Mundial no que diz respeito ao relacionamento com fornecedor e política de contratações.</p> <p>Não foram realizadas actividades neste domínio.</p> <p>Foram feitas no Grupo CVTelecom um total de 106 progressões, por Avaliação de Desempenho, dos quais 98 na CVTelecom, 4 na CVMóvel e 4 na CVMultimédia.</p>

Princípios de Protecção Ambiental (7, 8 & 9)

Princípio 7: As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais.

Princípio 8: As empresas devem assumir iniciativas para promover uma maior responsabilidade ambiental.

Princípio 9: As empresas devem encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis.

NOSSOS COMPROMISSOS	ACÇÕES	PERFORMANCE
A CVTelecom promoverá a responsabilidade ambiental a nível das suas operações, de forma a proteger o meio ambiente em todas as localidades em que desenvolve suas actividades comerciais.	Educação Ambiental	Foi realizado em 2009, no âmbito da Luta Nacional Contra a Dengue, uma Campanha de Limpeza, com o envolvimento de 58% dos trabalhadores. Realizaram-se, igualmente, palestras e sessões informativas sobre temas de interesse para os trabalhadores, nomeadamente, Prevenção contra o Uso de Drogas, Saúde do Homem, Primeiros Socorros, Condução Defensiva, Preservação e Limpeza do Meio Ambiente, e Alcoolismo, envolvendo um número significativo de trabalhadores.
	Preservação de espécies animais	Patrocínio para protecção da espécie "Cagarra" (é a designação comum dada às aves procelariiformes do género Calonectris).

Princípios de Protecção Ambiental

NOSSOS COMPROMISSOS	ACÇÕES	PERFORMANCE
<p>Promoveremos internamente e associar-nos-emos externamente a acções de sensibilização para a educação ambiental e educação para o consumo consciente.</p>	Política Ambiental	Elaboração e aprovação da Política Ambiental do Grupo.
	<p>Recolha de cartões pré-pago <i>Telefácil</i></p> <p>Sensibilização para as questões ambientais</p>	<p>Em 2009 foram realizadas várias campanhas nas lojas do Grupo CVTelecom com o intuito de recolher cartões utilizados. Foram atribuídos prémios aos clientes que entregaram maior número de cartões.</p> <p>Em 2009 lançamos nova série de cartões pré-pago (Telefácil) com mensagens de sensibilização para questões ambientais.</p>
<p>Sempre que possível adoptaremos tecnologias ambientalmente sustentáveis.</p>	Partilha de Infra-estruturas com outras Instituições (Impactos paisagísticos)	<p>No ano 2009 compartilhamos com outras Instituições a utilização de postes, torres e espaços físicos, como medidas de redução do impacto ambiental no desenvolvimento das nossas actividades.</p> <p>Parcerias com autarquias para passagem dos cabos de telecomunicações de traçado aéreo para subterrâneo.</p> <p>Partilha de sites para instalação de infra-estruturas tais como torres, instalação de abrigos ou contentores e fornecimento de energia eléctrica (Monte Tchota e Monte Verde).</p>

Princípios de Protecção Ambiental

NOSSOS COMPROMISSOS	ACÇÕES	PERFORMANCE
(Continuação) Sempre que possível adoptaremos tecnologias ambientalmente sustentáveis.	Programa de reciclagem de baterias, resíduos, etc.	Foram feitas algumas tentativas, sem sucesso, de entrega dos óleos utilizados ao fornecedor de combustível.
	Criação da factura electrónica	Em 2009, 0,6% dos nossos clientes aderiram e receberam, em teste, em formato electrónico a informação da facturação dos serviços.
	Fornecimento de equipamentos	Em todas as minutas de contratos para fornecimento de equipamentos através de concursos internacionais, existe uma cláusula sobre " Políticas e Normas de Segurança e Protecção Ambiental ".
	Aquisição de equipamentos com baixo consumo energético	<p>Na aquisição de equipamentos, dá-se sempre preferência aos equipamentos com baixo consumo energético.</p> <p>Há muitos anos que as instalações técnicas rurais são alimentadas por sistemas solares.</p> <p>Em 2009 foram adquiridos equipamentos foto voltaicos para alimentação das instalações da empresa na sede nacional (Praia) e regional (S.Vicente).</p>

NOSSOS COMPROMISSOS	ACÇÕES	PERFORMANCE
(Continuação) Sempre que possível adoptaremos tecnologias ambientalmente sustentáveis.	<p>Redução de consumo de energia de origem Fósil dando prioridade a energia renovável- solar</p> <p>Actuação a nível do consumo de recursos</p>	<p>Identificação desta necessidade e aprovação do projecto.</p> <p>Racionalização das deslocações em trabalho.</p> <p>Incremento do uso dos suportes e meios electrónicos - Utilização dos meios de comunicação electrónica.</p>

Princípios Contra a Corrupção (10)

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

NOSSOS COMPROMISSOS	ACÇÕES	PERFORMANCE
A CVTelecom não admite nenhum tipo de corrupção	<p>Aplicação efectiva do Código de Ética: é proibido, expressamente, ao trabalhador aceitar ou estimular qualquer tipo de favorecimento.</p> <p>A Administração do Grupo CVTelecom deve ser exercida com zelo e transparência, com criação de diálogo dentro dos órgãos de administração sobre os objectivos, estratégia, análise de risco e avaliação de desempenho e na observância de elevados padrões de Governança empresarial.</p> <p>Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses nas Aquisições de Bens e Serviços da CVTelecom.</p>	<p>Distribuição do Código de Ética a todos os trabalhadores do Grupo CVTelecom.</p> <p>Divulgação nos meios de comunicação da Empresa.</p> <p>Esses princípios de boa Governança podem ser observados nos Relatórios Mensais e Trimestrais de Controlo do Grupo, assim como no seu Relatório e Contas de 2009.</p> <p>A inobservância pelos trabalhadores do Grupo CVTelecom das normas gerais de conduta que o Código de Ética visa clarificar, acarreta a responsabilidade dos infractores nos termos das normas legais e regulamentares, segundo os procedimentos aplicáveis.</p> <p>Boas práticas: Detectada a necessidade de uma política nesta matéria, foi elaborada e aprovada a Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses nas Aquisições de Bens e Serviços da CVTelecom</p>

Compromissos para 2010

Princípios de Direitos Humanos (1 & 2)

- Continuar com a política de motivação dos trabalhadores através da atribuição de benefícios no Grupo CVTelecom.
- Implementar programas e acções de motivação interna para os trabalhadores.
- Reformular a CIPA – Comissão Interna para a Prevenção de Acidentes.
- Adquirir Materiais e Malas de Primeiros Socorros para distribuição a nível nacional às várias áreas da Empresa.
- Criar o Núcleo de Dadores de Sangue do Grupo no âmbito do "Programa de Voluntariado".
- Divulgar, internamente, o Manual de Procedimentos de Higiene & Segurança no Trabalho.
- Criar mecanismos de monitorização da aplicação dos 20 Princípios e Normas inscritos no Código de Ética.
- Promover a disseminação do Código de Ética para todos os trabalhadores, através de campanhas internas, buscando promover a inclusão dos princípios nas actividades da Empresa e de cada profissional.
- Promover o "Programa de Voluntariado" para trabalhadores.
- Promover práticas e atitudes sustentáveis por parte dos trabalhadores que integram o Programa de Voluntariado Empresarial.
- Realização do Inquérito de Clima Social.
- Continuar com o Programa de Acessibilidades em todas as lojas onde for tecnicamente possível.
- Inaugurar mais 5 lojas (Mindelo, S.Filipe, Palmarejo, Sta Maria e Espargos).
- Realizar um Estudo Qualitativo para medir o Grau de Satisfação do Cliente relativo aos nossos serviços e produtos e Identificar Motivações e Razões de Insatisfação.
- Implementar as principais recomendações do Estudo de Satisfação do Cliente, procurando a melhoria da qualidade de serviço prestado aos clientes e ao público em geral.
- A Educação, a Redução da Pobreza, a Saúde e o Ambiente serão áreas prioritárias no que diz respeito à RSE. Serão contemplados Projectos Sustentáveis e outros apoios.
- Continuar a apoiar as crianças carenciadas; a oferecer Kits escolares; a ajudar na remodelação/capacitação de escolas; a apoiar na promoção do acesso à Sociedade de Informação.
- Continuar a contribuir para uma maior divulgação da cultura cabo-verdiana e a promover o desporto Nacional.

Princípios de Direitos de Trabalho (3, 4, 5 & 6)

- Criar um cadastro de fornecedores para apoiar o processo de selecção para comprovar a legalidade das suas práticas.
- Passar a incluir nas consultas/selecções de fornecedores e nos contratos com fornecedores uma cláusula que repudia e proíbe a utilização de quaisquer formas de trabalho forçado e uso de mão-de-obra infantil na cadeia de fornecimento.
- Com a aprovação do Plano de Estágio, em 2010, serão contemplados alguns jovens com programas de estágios profissionais/académicos nas empresas do Grupo CVTelecom.
- Financiamento em formação técnico-profissional para jovens com idade a partir dos 16 anos, em escolas de formação profissional.

Princípios de Protecção Ambiental (7, 8 & 9)

- Realização de acções de sensibilização e formação, internas, em E-learning relativas a questões ambientais.
- Apoio a iniciativas, tanto interna como externamente, que visem essencialmente preservar e conservar o meio ambiente.
- Monitorar o consumo de água e energia, perspectivando maior racionalização de consumo.
- Acompanhamento de Kilómetros (Km) percorridos pela frota de automóveis da empresa.
- Garantir a implementação da Política Ambiental.
- Continuação das campanhas, nas lojas do Grupo CVTelecom, para recolha de cartões pré-pagos utilizados.
- Continuação do lançamento de cartões pré-pago (Telefácil) com mensagens de sensibilização para questões ambientais.
- Continuar com a política de partilha de infra-estruturas com outras instituições como medida de preservação do meio ambiente.
- Promover a análise de como reciclar resíduos que saem dos motores.

Compromissos para 2010

- Efectivar a disponibilização do serviço de envio electrónico de informações de facturação a clientes, através de campanhas de divulgação e sensibilização.
- Promover acções para adesão à informação electrónica da factura.
- Continuar a defender a protecção do meio ambiente através de medidas de gestão ambientalmente sustentáveis e aceites internacionalmente.
- Recepção de equipamentos foto voltaicos visando compartilhar na luta pela preservação do ambiente, buscando formas de converter fontes primárias em electricidade sem emissão de CO2.
- Instalação de um parque de 20 KW (84 painéis) na Praia e 15 KW (64 painéis) em Mindelo. Com a produção efectiva dos sistemas estima-se uma poupança total de 59.000 kWh/ano em consumo.
- Projecto para introdução de sistemas inteligentes de iluminação e climatização e sistemas de temporização das torneiras de água.

Princípios Contra a Corrupção (10)

- Continuar a divulgação do Código de Ética nos meios internos, com o objectivo de sensibilizar os colaboradores para a sua efectiva implementação.
- Divulgação aos trabalhadores, implementação e criação de mecanismos de controlo do cumprimento da Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses nas Aquisições de Bens e Serviços da CVTelecom.