



2013

Relatório de sustentabilidade



>> Índice

1.	Mensagem	6
2.	Principais acontecimentos de 2013	8
3.	Quem Somos	12
3.1	Principais indicadores de negócio	14
3.2	Impactos do negócio na economia, ambiente e sociedade Cabo Verdiana	15
4.	O Nosso Negócio	18
4.1.	Indicadores e iniciativas no serviço fixo	21
4.2.	Indicadores e iniciativas no serviço móvel	22
4.3.	Indicadores e iniciativas no serviço multimédia	26
4.4.	Excelência na relação com o cliente	27
4.5.	Interligação com os Operadores	29
5.	Cultura de Sustentabilidade	30
5.1.	Estrutura Acionista e Modelo de Governo	32
5.2.	Modelo de Gestão Sustentável	34
5.3.	Estratégia de Sustentabilidade em Ação	39
5.4.	Envolvimento de Stakeholders	43
6.	Talento e Meritocracia	48
6.1.	Perfil da equipa	50
6.2.	Gestão dos recursos humanos (formação, saúde e segurança, comunicação interna, benefícios, avaliação de desempenho)	64
7.	Cidadania	58
7.1.	Educação	62
7.2.	Luta Contra a Pobreza	64
7.3.	Saúde	66
7.4.	Consciência Ambiental	67
7.5.	Desporto	69
7.6.	Sociedade Informação	70
7.7.	Cultura	70
7.8.	Protocolos para a Promoção dos ODM	71
8.	Responsabilidade Ambiental	72
8.1.	Política e Sistema Ambiental	74
8.2.	Ambiente na Rede de Telecomunicações	75
8.3.	Gestão Operacional Sustentável: energia/ emissões/ água/ matérias-primas/ resíduos	77
9.	Compras	82
9.1.	Princípios de Relacionamento	84
9.2.	Impacto das Compras	85
9.3.	Relacionamento com os Fornecedores	90
10.	Tabela GRI / UNGC	92

>> Sobre o relatório

Este Relatório da Sustentabilidade tem como âmbito as atividades do Grupo CVTelecom (também designado neste documento por Grupo CVT ou Grupo) em 2013. Neste documento o leitor pode conhecer as Políticas, Iniciativas e Desempenho das três empresas do Grupo, segmentadas pelas respetivas áreas de negócio: Fixo (CVTelecom – CVT), Móvel (CVMóvel – CVM) e Multimédia (CVMultimédia – CVMM).

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 do mesmo, 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.

Este relatório corporiza ainda a COP do Grupo CVT para as Nações Unidas, apresentando as iniciativas do Grupo que materializam o cumprimento com os Princípios da UNGC. Este relatório responde ao nível avançado da COP, o que traduz uma melhoria face aos anteriores relatos de sustentabilidade.

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

>> Mensagem

Caros leitores,

Apesar do difícil contexto macroeconómico nacional, que se traduziu na evolução negativa de alguns indicadores financeiros do Grupo CVT, em 2013 aumentámos a nossa contribuição para a empregabilidade nacional, como consequência de um aumento de 2% na nossa equipa de colaboradores face a 2012.

Continuámos a investir em infraestruturas de comunicação, contribuindo para que a sociedade e economia Caboverdiana possam usufruir dos impactos positivos que a nossa atividade provoca no desenvolvimento económico e bem-estar social. Em 2013, aumentámos em 7 p.p. a penetração de mobile internet. Ao longo do ano prosseguimos a nossa aposta na inovação, disponibilizando ao mercado serviços únicos e competitivos, sobretudo nos negócios das comunicações móveis terrestres, internet móvel, internet de banda larga fixa e TV por assinatura.

As melhorias introduzidas na infraestrutura de rede e o maior volume de dados que os nossos clientes processam são fatores que explicam os aumentos de 22% e 19% no consumo de energia e emissões de CO2 em 2013 face ao ano anterior. Para fazer face a estes fatores, que no futuro continuarão certamente a apresentar uma tendência de crescimento, iremos identificar novas métricas que procurem demonstrar a evolução da nossa eficiência. No campo da energia, destacamos ainda o aumento de 3,8% de consumo de energia a partir de fontes renováveis e de 56% no investimento realizado pelo Grupo CVT em programas de responsabilidade social na área ambiental;

Na área social, o ano 2013 ficou marcado pela continuidade do apoio disponibilizado a 3 áreas estratégicas distintas: responsabilidade social (mecenato), patrocínios e apoio à sociedade da informação. O investimento em programas de responsabilidade social, sem qualquer contrapartida comercial para o Grupo

CVT, foi de 35 milhões CVE, menos 27% que em 2012. Neste campo, continuámos a apoiar iniciativas relacionadas com alguns dos problemas estruturais do nosso País, como a luta contra a pobreza ou a promoção da educação e da saúde, entre outras.

Outro impacto positivo da nossa ação verificou-se na contribuição dada ao desenvolvimento económico das empresas de Cabo Verde, dado que aumentámos em 6% o volume de compras realizadas a fornecedores nacionais.

Sob o ponto de vista global na área da sustentabilidade, 2013 foi também um ano importante para o Grupo CVT, dado que durante o 1.º semestre realizámos a revisão do ciclo estratégico de sustentabilidade, com o envolvimento ativo de toda a estrutura de gestão. A relevância deste processo está relacionada, precisamente, com a transversalidade do projeto, tendo cada uma das Direções definido objetivos, medidas e metas para que no prazo de 3 anos possamos apresentar resultados positivos na gestão dos temas ambientais, sociais e económicos.

Neste âmbito, o relatório de sustentabilidade será, a partir já deste ano, o documento onde divulgamos o status de implementação da estratégia de sustentabilidade definida. A divulgação desta informação contribui, a nosso ver, para um novo patamar no exercício de transparência para com as partes interessadas do Grupo CVT.

A melhoria da nossa prestação de contas é ainda expressa no facto de conseguirmos, neste relatório, responder ao nível Advanced do United Nations Global Compact e apresentarmos o nosso desempenho para os indicadores do setor das telecomunicações da Global Reporting Initiative.

Apesar dos progressos conseguidos, sabemos que o futuro nos continuará a apresentar desafios importantes no plano económico, ambiental e social. Continuaremos, como até aqui, com o envolvimento ativo de todos os colaboradores para os vencermos e continuarmos a afirmar a nossa liderança ao serviço do desenvolvimento económico, ambiental e social de Cabo Verde.

Manuel Inocêncio Sousa
Presidente do Conselho de Administração da CVT

Principais acontecimentos de 2013





2 «

O ano de 2013 na CVT:

- Continuámos a **desenvolver as telecomunicações** em Cabo Verde, disponibilizando ao mercado **serviços inovadores**;
- Tornámos ainda mais acessíveis os nossos serviços, com **preços competitivos** e **ofertas exclusivas**;
- Apoiámos o **desenvolvimento** e **bem-estar** da comunidade local, através de iniciativas próprias e de patrocínios em diversas áreas;
- Ajudámos a **proteger** o **património natural** de Cabo Verde;
- Desenvolvemos **iniciativas** para promover uma **empregabilidade responsável** e competitiva junto da nossa equipa de colaboradores.

< JAN >

- Grupo CVTelecom reforça a sua intervenção no domínio da formação profissional
- CVMóvel lança Net N@ Mon no Grilo Profissional, serviço inovador que dá acesso à Internet 3G e destinado aos clientes do segmento Empresarial.
- CVMóvel lança POWA SWAG TOTAL, um exclusivo do POWA SWAG que, mediante uma adesão no valor de 500\$00, oferece aos clientes chamadas grátis, SMS ilimitados entre SWAGs e 200MBs de internet grátis.
- CVMóvel lança facilidade de recargas do Serviço Grilo Profissional através da rede Vinti4.

< FEV >

- CVMóvel associa a sua marca à figura do líder da seleção de futebol, com a contratação do selecionador nacional Lúcio Antunes, que qualificou a equipa nacional pela 1ª vez para a Copa de África das Nações – CAN2013.
- A CVMultimédia acrescenta valor à sua oferta de TV por Assinatura, lançando o Pacote Desporto composto por 5 canais (Setanta África, SPORT.TV, PFC, ABola TV e Woohoo).



**A EMOÇÃO DO BENFICATV
AGORA NO PACOTE DESPORTO.**

PFC SETANTA WOOHOO

Novos canais televisivos

< MAR >

- Grupo CVTelecom participa na "Feira da Saúde" CVTelecom realiza inquérito de satisfação de Clientes via outbound, confirmando que a redução do consumo no serviço fixo está intimamente ligada à necessidade de controlo de custos com a comunicação.

< ABR >

- CVMóvel patrocina "Feira de Oportunidades", um evento de Cariz Social em prol da defesa do património
- Grupo CVTelecom inicia processo de Revisão da Estratégia de Sustentabilidade, sob o slogan "Sustentar o Presente e o Futuro"
- Grupo CVTelecom patrocina Gala "Eu Posso Ajudar". Organizada pela Direção do Hospital Dr. Agostinho Neto (HAN), em prol das crianças internadas no serviço de Pediatria do HAN, visa contribuir para a melhoria das condições de atendimento e tratamento na Pediatria HAN.
- Grupo CVTelecom e parceiros ligados à Saúde promovem o evento "Trabalhar em conjunto para a Saúde", no âmbito das Comemorações do Dia Mundial de Saúde.
- CVTelecom realiza, a nível nacional, mais um ciclo de formação "O Negócio", com o objetivo de reforçar o papel do colaborador na consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade na Empresa.
- CVMultimédia lança primeira oferta de acesso ilimitado à internet, dirigida ao segmento residencial e empresarial.

< MAI >

- CVMóvel e CVMultimédia celebram 3 anos de patrocínio às Seleções Nacionais de Futebol e Basquetebol, respetivamente.
- CVMóvel inova com o lançamento de CVMóvel Kids, serviço com um conjunto de características capazes de oferecer uma certa tranquilidade aos pais durante a ausência dos filhos.
- Grupo CVTelecom realiza Workshop de Quadros, sob o lema "Queremos Ser os Melhores em Tudo o que Fazemos".



CVTelecom assina Protocolos de Parceria

< JUN >

- CVTelecom assina Protocolos de Parceria com a Associação dos Deficientes Visuais de Cabo Verde (ADEVIC), a Associação de Deficientes de São Vicente (ADEF) e a Associação Caboverdiana de Deficientes (ACD).

< JUL >

- CVTelecom rubrica Protocolo de Parceria com a Renascença Africana – Associação das Mulheres da África Ocidental (RA-AMAO).
- CVTelecom renova a Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)
- CVMultimédia, visando maior proximidade e assistência aos clientes, alarga o atendimento diário do Call Center.

< AGO >

- POWA SWAG, da CVMóvel, apoia a "Oficina do Empreendedorismo de Cabo Verde"
- Grupo CVT assina Protocolos com a Fundação Caboverdiana de Ação Social Escolar (FICASE), e com a Associação das Crianças Desfavorecidas (ACRIDES), visando, entre outros benefícios, melhorar a qualidade da dieta alimentar de mais de 2 mil crianças do Ensino Básico e financiar a compra de medicamentos que irão beneficiar 300 Crianças.
- Grupo CVT aprova a Estratégia de Sustentabilidade.

< SET >

- Grupo CVT e Associação de Promoção da Saúde Mental (A PONTE) promovem iniciativa no "Dia Mundial de Prevenção do Suicídio".
- Grupo CVT patrocina, através da Associação de Promoção da Saúde Mental (IEFP), o acesso à formação profissional de jovens originários de famílias com poucos recursos financeiros.
- Grupo CVTelecom lança concurso interno para atribuição de material escolar a filhos de colaboradores.
- Grupo CVTelecom recebe certificado de agradecimento do Clube Desportivo ABC, em reconhecimento da contribuição financeira concedida no âmbito da 35.ª edição dos clubes campeões africanos de andebol feminino.

< OUT >

- Grupo CVTelecom oferece mobiliário ao Liceu Ludgero Lima (S. Vicente).
- Grupo CVT e Comissão Nacional de CV para a UNESCO assinam protocolo no domínio ambiental.
- CVMóvel reabilita espaços de educação física e oferece tabelas de basquetebol a Liceus de Cabo Verde.

➤ Grupo CVT apoia o projeto Banco Alimentar Contra a Fome de Cabo Verde.

➤ Grupo CVT reforça parceria com a Câmara Municipal do Sal.

➤ Grupo CVTelecom apoia "Semana das Nações Unidas", com feira da saúde na Praia.

➤ CVMóvel recebe do Ministério da Saúde, Delegacia de Saúde dos Mosteiros certificado de reconhecimento pelo contributo financeiro concedido.

< NOV >

- Powa Swag, da CVMóvel, concede Bolsas de Estudo a alunos do Instituto Superior de Ciências Económicas e Empresariais (ISCEE).
- Grupo CVTelecom apoia a divulgação da causa da erradicação da Violência contra a Mulher, através de atividades nas suas lojas.
- Grupo CVTelecom parceira da 3ª Semana Global do Empreendedorismo (GEW), que tem como público alvo a camada jovem.
- CVTelecom apoia campanha contra cancro da próstata.
- Grupo CVT realiza III Fórum de Fornecedores Nacionais.
- A CVMóvel escolhida, pelo quarto ano consecutivo, num inquérito realizado por empresa independente, como marca de confiança dos cabo-verdianos nas comunicações móveis, tendo-lhe sido atribuído o Prémio Selo Morabeza.



< DEC >

- CVMóvel implementa iniciativas de combate à info-exclusão, subsidiando a compra de equipamentos para centros multimédia
- CVMóvel leva tecnologia do Século XXI a escolas secundárias de Cabo Verde
- Grupo CVTelecom rubrica Protocolo de Parceria com a Direção do Parque Natural de Monte Gordo (São Nicolau), visando a preservação e conservação desta área protegida.
- A CVMultimédia lança oferta de TV por assinatura ZAP YES.

3 >>

A relevância do nosso negócio não se restringe aos serviços que prestamos. Os **resultados** da nossa **gestão responsável** são também importantes pelos impactos que temos na **economia e na sociedade** de Cabo Verde.

\\ Valor económico gerado pelo Grupo CVT em 2013: 7.863 milhões CVE

\\ Valor do Investimento realizado em 2013: 1.749 milhões CVE

\\ 35 milhões CVE em donativos e investimento na comunidade

5.790

milhões CVE distribuídos, em 2013, por Fornecedores, Colaboradores, Estado, Investidores e Comunidade

5,2%

Peso das receitas do Grupo no PIB Nacional em 2013

0,28%

Peso dos colaboradores da CVT na empregabilidade nacional

3

Quem Somos



_ Quem Somos

O Grupo CVTelecom (neste documento designado, igualmente, Grupo CVT, GCVT ou Grupo) é o principal operador de telecomunicações de Cabo Verde:

Tem como Missão 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 Caboverdiana.

Desenvolve as suas atividades através das empresas CVTelecom (CVT), CVMóvel (CVM) e CVMultiMédia (CVMM), abrangendo os seguintes negócios:

- CVTelecom – Telecomunicações Fixas;
- CVMóvel – Telecomunicações Móveis Terrestres e Internet Móvel;
- CVMultiMédia – Internet de Banda Larga Fixa e TV por Assinatura;

Visão

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

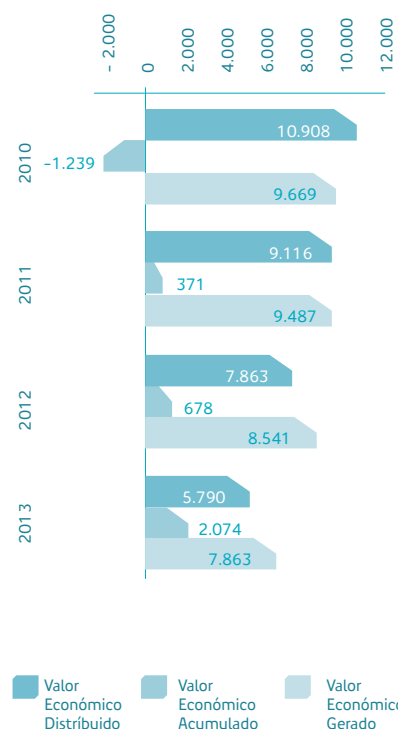
3.1. Principais Indicadores de Negócio

Valor Económico Gerado e Distribuído

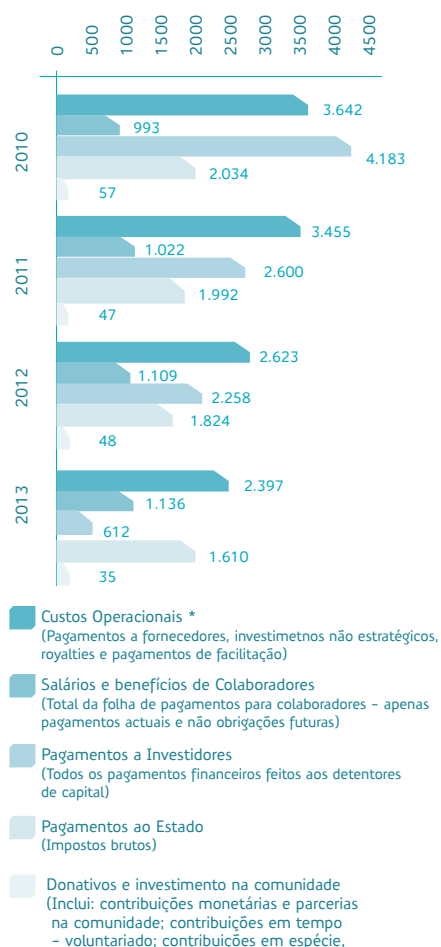
O valor económico gerado pelo Grupo CVT em 2013 foi de 7.863 milhões CVE, apresentando uma redução de 8% face ao ano de 2012.

Relativamente ao valor económico distribuído, atingiu 5.790 CVE, menos 26% que em 2012. Esta variação é explicada pela diminuição, em 73%, nos pagamentos aos investidores, e de 12% em pagamentos ao Estado. Contribuiu ainda para aquele indicador a diminuição de 12% nos custos operacionais e a redução, em 27%, dos donativos realizados à comunidade. Apenas os custos com os colaboradores conheceram, em 2013, um aumento de 2% face ao ano anterior.

➤➤ Valor Económico Gerado, Distribuído e Acumulado (Milhões CVE)



>> Valor Económico Distribuído (Milhões CVE)



3,2 Impacto na Economia e para o Setor das Telecomunicações

Impacto na Economia e na Empregabilidade Nacional	2010	2011	2012	2013	Var. 2012-2013
Receitas da CVT face ao PIB Nacional	-	6,24%	5,53%	5,2%	-0,33 p.p
Colaboradores da CVT face à Empregabilidade Nacional	0,27%	0,27%	0,27%	0,28%	+0,01 p.p

Contribuição do Para o Acesso às TIC	2012	2013	Var. 2012-2013
Taxa penetração serviço fixo	14,0%	13,0%	-1 p.p.
Taxa penetração internet serviço fixo	3,9%	3,6%	-0,3 p.p.
Taxa penetração mobile internet	18%	25%	+ 7 p.p.
Cobertura populacional 2G	96,23%	96,43%	+ 0,20 p.p
Cobertura populacional 3G	76,5%	76,5%	-
Cobertura geográfica 2G	54,02%	54,42%	+ 0,40 p.p.
Cobertura geográfica 3G	11,44%	11,44%	-

Contribuição para a Economia e para o Setor das Telecomunicações

// Accionistas

Indicadores	2011	2012	2013	Var. 2012-2013
Receitas Operacionais (milhões de ECV)	9.224	8.237	7.624	-7%
Custos Operacionais (milhões de ECV)	4.882	4.123	3.881	-6%
EBITDA (milhões de ECV)	4.342	4.114	3.743	-9%
Resultado líquido (milhões de ECV)	2.257	1.223	814	-33%

// Colaboradores

Indicadores	2011	2012	2013	Var. 2012-2013
Colaboradores	491	499	511	2%
Custos com Colaboradores	1.022	1.109	1.136	2%
Aperciações positivas dos colaboradores no estudo de clima social	-	77%	76%	-1 p.p.

* Alteração da metodologia do cálculo dos custos operacionais em 2013, em função da determinação do indicador EBITDA. Exclusão do valor de Salários e Taxas.

// Clientes

Indicadores	2011	2012	2013	Var. 2012-2013
Investimento - Capex (ECV)	3.340	2.677	1.749	-35%
Capex em percentagem das receitas operacionais	36%	32%	23%	-9 p.p.
Rede de acesso local - % de avarias reparadas em 2 dias	X	86%	94%	+8 p.p.
Acessos ADSL/ IPTV % de avarias reparadas em 2 dias	X	89%	95%	+6p.p.
Clientes atendidos nos balcões com tempo espera até 10 minutos	X	87%	88%	+1 p.p.

// Ambiente

Indicadores	2011	2012	2013	Var. 2012-2013
Emissões de Carbono (tCO2) *	4.251	4.351	5.179	19%
Consumo de energia (Gj) *	36.620	36.347	44.245	22%
Energia consumida obtida a partir de fontes renováveis	204	203	211	3,8%
Consumo de água (m3)	7.867	6.943	7.318	5%
Investimento em projetos ambientais na comunidade (milhões ECV)	0,9	2,5	3,9	56%

* valores energia e emissões de 2010, 2011 e 2012 alterados face ao publicado no relatório de sustentabilidade do ano anterior, devido a alteração na conversão do gasóleo de frota para Gj

// Fornecedores

Indicadores	2011	2012	2013	Var. 2012-2013
Distribuição de riqueza por fornecedores (milhões ECV)	x	1.745	1.764	1%
Distribuição de riqueza por fornecedores nacionais (milhões ECV)	x	80	85	6%
% Fornecedores com nível de alinhamento "Bom"	x	88%	79%	-9 p.p.

// Sociedade

Indicadores	2011	2012	2013	Var. 2012-2013
Pagamento ao Estado - impostos brutos (milhões ECV)	2.034	1.992	1.824	-8%
Investimento Corporativo na Comunidade (milhões ECV)	47	48	35	-28%
Voluntários	-	23	15	-35%



O nosso negócio





4 <<

O nosso negócio em 2013:

- \\ 66.177 clientes no serviço fixo; 23 lojas;
Rendimentos operacionais: 4.723 mil contos
- \\ 363.514 clientes no serviço móvel; 11 serviços exclusivos;
77 sites 3G; 25% penetração mobile internet
- \\ 18.147 clientes ADSL e 6.279 clientes ZAP TV;
4217 ativações ADSL; 2139 ativações ZAP TV;

950

Milhões CVE. Valor do investimento da CVT em redes de infraestruturas de telecomunicações em 2013.

44

Milhões CVE. Valor do investimento da CVT em projetos da sociedade de informação.

67

Milhões CVE. Valor dos patrocínios concedidos pela CVMóvel em 2013.

4

_ O nosso negócio

Telecomunicações para todos

O Grupo CVT possui práticas para a extensão da infraestrutura de telecomunicações e, conseqüentemente, disponibilização de produtos e serviços de telecomunicações em locais de baixa densidade populacional.

Para ultrapassar barreiras ao acesso e utilização de produtos e serviços de telecomunicações, relacionados com a iliteracia digital, as 3 empresas do Grupo implementam soluções que possam corresponder ao nível cultural e educativo da população do País.

As campanhas porta a porta, realizadas anualmente, são um contributo para a diminuição da infoexclusão, dado que, através de um contacto direto, permitem esclarecer dúvidas dos clientes sobre os serviços e respetivos tarifários. De forma a promover a inclusão digital, o serviço fixo tem alguns produtos direcionados para faixas da população com rendimento mais baixo, como os Cartões Telefácil e o tarifário Di Casa.

Iniciativas realizadas em 2013 para promover a infoexclusão:

- Workshop "A Internet – Introdução às tecnologias de informação e comunicação", É dirigido a pessoas com um nível reduzido de literacia digital;
- Projeto "Connect to Learn"__ em parceria com a Fundação PT e a Ericsson, para a sua implementação em 3 Escolas Secundárias (Cónego Jacinto e Constantino Semedo, na Praia, e Escola Técnica no Mindelo). O objetivo é permitir o acesso a recursos de educação do século XXI;
- Subsídio de equipamentos;
- Disponibilização de acesso à internet na Unidade Móvel da Casa do Cidadão;
- Financiamento para equipar 6 centros multimédia;
- Produção de 2 filmes informativos sobre a utilização da internet, que serão exibidos em 2014;
- Ativação de sites em zonas rurais e piscatórias, como Rincão (Santiago) e Tarrafal (Monte Trigo S.Antão), disponibilizando o acesso à rede móvel.



Continuidade do Negócio

A continuidade do negócio é uma preocupação central do Grupo CVT. Em 2013 destacam-se as seguintes medidas para assegurar a continuidade de produtos e serviços de telecomunicações em situações de emergência:

- Instalação de grupos de emergência;
- Operacionalização de dois cabos submarinos internacionais;
- Aquisição e operacionalização de equipamentos transportáveis;
- Implementação contínua de melhorias nas configurações de alarmística;
- Instalação de solução energética para garantir o funcionamento contínuo do Data Center;
- Realização de ações preventivas nas plataformas de SI, no âmbito de um plano proactivo estabelecido com fornecedores;
- Reestruturação do ambiente backup das plataformas de SI;
- Implementação de procedimentos preventivos para resolução de situações críticas de indisponibilidade de sistemas e serviços.

Segurança da Informação

Durante 2013, e no âmbito do Projeto de Segurança da Informação, foi definido um roadmap de iniciativas para garantir a segurança da informação e privacidade dos dados.

4.1. Indicadores e Iniciativas no Serviço Fixo

Indicador	2012	2013	Var. 2012-2013
Rendimentos operacionais (mil contos)	4.965	4.723	- 5%
Investimento (mil contos)	1.383	963	- 30%
Lojas	21	23	10%
Clientes	70.220	66.177	-7%
Taxa de Penetração	14%	13%	- 1 p.p.

Principais Desafios e Iniciativas de 2013

Reposicionamento da força de vendas

- \\ Vendas porta-a-porta e via Outbound
- \\ Remodelação de lojas: Pedra Badejo; Sal Rei; Mosteiros; Praia (Praia Shopping e Avenida); Porto Novo; Ribeira Brava; Assomada
- \\ Acompanhamento Pós Venda através do outbound

Produtos & Serviços

- \\ Plano Tarifário Di Casa
- \\ Telefácil Blá Blá Blá
- \\ Plano Tarifário Linha Verde e Linha Azul

Estrutura e Processos

- \\ Gestão de Cobranças do Grupo
- \\ Operacionalização da área de retenção e fidelização de clientes, no âmbito da gestão da Portabilidade

Qualidade e Sustentabilidade

- \\ Auditorias Internas e Externa
- \\ Atualização de processos e procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade
- \\ Ações de melhoria no âmbito das auditorias da Qualidade
- \\ Inquérito de satisfação nas lojas
- \\ III Fórum de fornecedores nacionais

Formações e Sessões de Esclarecimentos

- \\ Áreas formativas: Vendas; Sistemas de Apoio ao Negócio; Técnicas de Atendimento por Segmento de Clientes; Lidar com Clientes Difíceis; Formações Comportamentais; Técnicas de Gestão para Team Leader
- \\ Sessões de Esclarecimentos: Novo Contrato Serviço telefone fixo (STF); Serviço Móvel Terrestre (QoS SMT); Portabilidade; Tarifários e Análise de Faturas; Corner 3G; Serviço My Fy (CVMóvel tem disponível o Myfi 3G (Acatel One Touch Y580D), dispositivo que tornará o acesso à internet ainda mais fácil. Com este dispositivo pode aderir aos pacotes Netmóvel e navegar à vontade, e partilhar a internet com 10 pessoas em simultâneo, em qualquer lugar (escola, escritório ou casa) e em qualquer aparelho (tablet, PC ou telemóvel). É um equipamento que permite fazer o broadcast do sinal 3G até ao máximo de 10 pessoas em simultâneo e foi comercializado no intuito de promover a massificação da internet band larga.)

4,2 Indicadores e Iniciativas no Serviço Móvel

Indicador	2012	2013	Var. 2012-2013
Rendimentos operacionais (mil contos)	4.263	4.295	1%
Investimento (mil contos)	964	628	- 35%
Lojas	21	23	+2
Clientes	342.771	363.514	6%
Serviços Exclusivos	13	11	- 2
Cobertura geográfica 2 G	54,02%	54,42%%	+ 0,40 p.p.
Cobertura geográfica 3 G	11,44%	11,44%	-
Cobertura populacional 2 G	96,23%	96,43%	+ 0,20 p.p.
Cobertura populacional 3 G	76,5%	76,5%	-
Sites 2 G	106	117	+11
Sites 3 G	70	77	+7
Taxa de penetração mobile internet	18%	25%	+ 7 p.p.

Principais Iniciativas de 2013

Designação	Objetivos
Ampliação Licenças NgIn (400K-450K)	Ampliação da capacidade da plataforma de rede inteligente (NGIn) para suportar novos clientes.
Entidade Referência Sistemas Internos Portabilidade Numérica	Interligação com a plataforma da entidade de referencia para o projecto da portabilidade numérica.
Interface Diam, Roaming Dados Pré-pago	Instalação de um novo protocolo para a tarifação do serviço de dados para permitir novas ofertas comerciais.
Interface Lawful Interception	Desenvolvimento da funcionalidade de interceptação legal de chamadas pela Policia Judiciária.
Ampliação Sub-sistemas radio 2012	Ampliação da rede móvel com novas areas de cobertura e reforço dos sites existentes.
Impactos Rede In (NgIn) - protocolo SIGTRAN	Instalação de um novo protocolo de interligação entre o comutador e a plataforma de rede inteligente para comportar o aumento do tráfego da rede móvel.
Novos Serviços NgIn (Bolsa de Horas)	Desenvolvimento de novos Serviços e Promoções através da plataforma NGIn.
Ampliação Licenças HLR (450K-500K)	Upgrade das licenças do comutador movel para a criação de novos clientes.
Ampliação HW (MGW E MSS)	Ampliação de HW do comutador para comportar o aumento de tráfego.
Aquisição Grupos Eletrogeóneos	Aquisição grupos geradores para a securização energética dos sites com maiores problemas de fornecimento de energia da rede publica
Spares da Rede Rádio	Aquisição de modulos de reserva necessários para garantir a reposição imediata do serviço.
Material de Suporte de Comunicação	Aquisição de material de promoção publicitária de grande formato (ex: tendas, insufláveis, banners, roll-ups)
Lojas - Materiais Agentes para Pontos de Venda	Aquisição de material permanente como por ex. expositores.
Plano Maximização 3G	Maximização da cobertura 3G nos principais centros urbanos (Praia, Mindelo e S. Maria) e que consiste na instalação de sites adicionais (8 sites 2G&3G incluindo serviços de montagem das infra-estruturas) para a optimização da experiência do utilizador da rede de dados 3G.
SWAP SAL 2G & Novos Sites 3G	Modernização da rede 2G de uma das principais ilhas turísticas no sentido de melhorar a qualidade de serviço (roamers e clientes CVM) e dotar a mesma de uma rede SINGLE RAN com a junção das tecnologias 2G & 3G.
SWAP Boavista 2G & Novos Sites 3G	Modernização da rede 2G da principal ilha turística no sentido de melhorar a qualidade de serviço (roamers e clientes CVM) e dotar a mesma de uma rede SINGLE RAN com a junção das tecnologias 2G & 3G.
Ampliação Rádio 2013	Ampliação da rede móvel com novas áreas de cobertura e reforço dos sites existentes.
Projeto Active Campaign Management	Instalação de novas funcionalidades na plataforma ACM para a criação de novas campanhas.
Portabilidade Numérica -HW/SW E SERVIÇOS	Instalação de novas funcionalidades no comutador movel para permitir a portabilidade numérica
Solução Sell Out no ICS	Instalação de novos relatorios na plataforma ICS para controlo dos dados da rede e distribuição (agentes)
Desenvolvimento NGIN - Portabilidade Numérica	Desenvolvimentos na plataforma NGIn para permitir a portabilidade numérica
Plataforma SIP TRUNK	Instalação de um novo protocolo no comutador movel (SIP - Session Initiation Protocol) para permitir serviços tipo VoIP
Serviços de Fiabilidade & Performance Aplicações (NGIN, OSS)	Serviços garantidos pela PTInS para a operacionalização de todas as plataformas que suportam o negócio

Serviços Diferenciados Lançados em 2013

Em 2013 a CVMóvel continuou a investir na diferenciação dos seus produtos e serviços. Destacamos as seguintes ofertas diferenciadoras.

// Exemplo dos benefícios de alguns dos serviços da CVMovel lançados em 2013

Produto	Benefícios
POWA SWAG TOTAL	<p>Voltado exclusivamente para o segmento jovem dos 12 aos 25 anos, o tarifário oferece aos jovens opção de comunicar ao preço mais barato do mercado.</p> <p>Powa Swag Total Serviços exclusivo para clientes Powa Swag com preço fixo de 500\$, o cliente tem acesso a chamadas e SMS grátis e ainda internet, tudo num único pacote durante 30 dias.</p>
DIBORLA DOMINGÃO	Comunicações grátis para todos os números da CVMóvel, aos domingos, com subscrição de 100\$.
CVMóvel KIDS	<p>Serviço exclusivo para aproximar os pais dos filhos, garantindo a sua segurança. O telemóvel Q9 Kids tem as seguintes vantagens:</p> <ul style="list-style-type: none"> >> 2 Teclas dedicadas ao número de telefone da Mãe e do Pai; >> Chamada rápida de emergência através da sua tecla SOS; >> Apenas permite receber chamadas bem como enviar SMS para o conjunto de números definidos pelos pais; >> Alarme; >> Lanterna.

Cartões blà blà blà

FALE PARA O ESTRANGEIRO

8\$

A PARTIR DE POR MINUTO*

CHAMADAS INTERNACIONAIS A PREÇOS IRRESISTÍVEIS

CVTelecom

DI BORLA DOMINGÃO

0\$

FALA GRÁTIS AO DOMINGO

AO DOMINGO VAIS FICAR COLADO AO TELEMÓVEL

ADERE JÁ AO DIBORLA DOMINGÃO E FALA GRÁTIS PARA NÚMEROS CVMÓVEL

- Custo de Adesão 100\$
- Para aderir envia SMS para 2121

SABE MAIS

CVTelecom

Adira já

FALA DE CASA GRÁTIS PARA MAIS DE 70.000 NÚMEROS

8\$

di Casa

OFERTA 20 min/dia para 2 números CVMóvel

EXCLUSIVO

Telefone Q9 Kids Preço **4.990\$**

CHEGOU O PRIMEIRO TELEMÓVEL PARA O MENINO E PARA A MENINA.

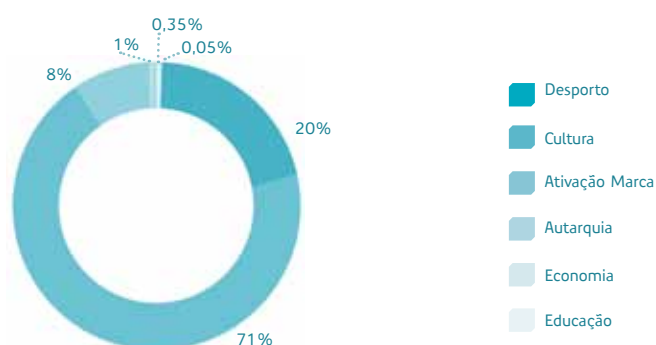
Este telemóvel é exclusivo para os clientes CVMóvel Q9 Kids e Q9 Kids+. Não é possível ativar este telemóvel para outros números. Para mais informações, consulte o site www.cvmovel.pt ou o número 112 222 222.



Patrocínios

Em 2013, o total de patrocínios da CVMóvel ascendeu a 67.562.315 CVE, repartidos da seguinte forma: 71% para a área cultural e 20% para iniciativas desportivas. As ações de ativação de marca representaram 8%.

// Distribuição dos patrocínios CVMóvel pro área em 2013



Exemplos de Instituições apoiadas com patrocínios da CVMóvel

Federação Caboverdiana de Futebol
Rádio Televisão de Cabo Verde
Câmara Municipal do Tarrafal
Câmara Municipal da Praia
Câmara Municipal de São Vicente
GMS
Câmara Municipal da Ribeira Grande
Associação Desportiva do Bairro Craveiro Lopes
Tiver

Av Produções
Ulisses Antunes
Sul Production
Ritmo Som e Eventos
Câmara Municipal do Porto Novo
Kidslândia
Sigui Sabura
Câmara Municipal dos Mosteiros
Curadoria da Cidade Velha

4.3. Indicadores e Iniciativas no Serviço Multimédia

Indicador	2012	2013	Var. 2012-2013
Rendimentos operacionais (mil contos)	1.215	1.314	+ 8%
Cientes ADSL	18.908	18.147	- 4%
Cientes ZAP TV	6.887	6.279	- 9%
Ativações ADSL	5.241	4.217	- 20%
Ativações ZAP TV	1.728	2.139	+ 24%

// Principais iniciativas em 2013

- \ \ Lançamento de serviços ZAP TV para segmento residencial: Pacote YES
- \ \ Lançamento de serviços para segmento empresarial: ZAP NET PRO
- \ \ Rebranding da marca ZAP
- \ \ Ativação de marca em diversos eventos
- \ \ Patrocínio da Federação Caboverdiana de Basquetebol
- \ \ Criação de laboratório para equipamentos retomados
- \ \ Melhoria processos de faturação, reclamação, análise de erros de cadastro alocação de tráfego, entrada de equipamentos
- \ \ Especificação funcional NPlay, VOIP e ULL

Campanhas CVMM para segmento residencial



4.4 Excelência na Relação com o Cliente

Canais de relacionamento

O Grupo CVT tem uma forte orientação comercial, colocando o serviço e a satisfação do cliente no centro da sua atividade. Nesse sentido, cada uma das empresas possui os seguintes mecanismos de relacionamento com os seus clientes:

Canais de relacionamento com os clientes		
A) Transversais aos 3 negócios		
Canais	Periodicidade	
Lojas (23)	Constante	
Call center / Linha apoio ao cliente, com linhas específicas para cada negócio	Constante	
Área de cliente no site das empresas	365 dias/ano	
Caixa de sugestões nas lojas	Constante	
Inquéritos de satisfação	Anual	
B) Específicos de cada negócio		
Serviço Fixo	Periodicidade	
Gestor comercial	Constante	
Caixa de sugestões nas lojas	Constante	
Serviço Móvel	Periodicidade	Características
Redes sociais	Diária	CVM e Powa Swag
Promotoras de vendas ambulantes	Diária	120 Promotoras
Ponto de venda	Diária	161 Agentes e 3.791 pontos de vendas
Serviço Multimédia	Periodicidade	
Questionário de Avaliação da Satisfação de Clientes	Anual	

Satisfação do Cliente

Em 2013 o serviço fixo avaliou a satisfação do atendimento ao cliente em loja. 98% dos clientes avaliaram positivamente o atendimento feito nas lojas nos dois períodos de estudo em análise.

Reclamações

Em 2013 o número total de reclamações do serviço fixo foi de 741. As áreas com maior peso são a faturação e a qualidade, com um peso de 74% e 19%, respetivamente.



Projetos 2013	2013
Facturação comunicações PN	63
Interrupção do Serviço PP (suspensão)	4
Outros – Avarias terminais /PEN/Ipad	51
Outros	975
Prestação Deficiente Serv PP	45
Qualidade de Serviço (falha envio/recepção de SMS)	8390
Qualidade de Serviço (recargas SISP – Directa e televinti4)	5372
Qualidade de Serviço (Netn@mon e Internet)	9286
Qualidade de Serviço (2ª via)	269
Qualidade de Serviço (Di borla)	1228
Qualidade de Serviço (Saldo Preso)	13
Qualidade de Serviço (Tchomam)	84
Qualidade de Serviço (Stikam-saldo)	889
Qualidade de Serviço (Promoção/Outbound)	60
Qualidade de Serviço (Who Call)	29
Qualidade de Serviço (Tokspira)	690
Qualidade de Serviço (Outros)	1371
Qualidade de Serviço (Tarifação)	868
Qualidade de Serviço (Transferência de Saldo)	1118
Qualidade de Serviço (Powa Swag Total)	435
Qualidade de Serviço (Cupões Expirados)	1744
Qualidade de Rede	610
Qualidade Atendimento	0
Tarifação Pré-pago	129
Qualidade de Serviço (Portabilidade – IN)	157
Qualidade de Serviço (Portabilidade – OUT)	725
Total	34606

O serviço móvel teve cerca de 34.000 reclamações em 2013. As áreas com maior peso foram a qualidade dos serviços netn@mon/Internet e a falha envio/recepção de SMS, com 27% e 24%, respetivamente. A CVMM teve um total de 1.162 reclamações em 2013. 68% são relativas a questões de faturação e 16% estão relacionadas com a área das cobranças e da qualidade.

Serviço Fixo	
Área de reclamação em 2013	Nº de reclamações
Cobrança	51
Equipamentos	1
Facturação	548
Qualidade	141
Total	741



Número de reclamações rececionadas (por área)	2013
Cobrança	181
Equipamentos	7
Faturação	785
Qualidade	189

Responsabilidade na Comunicação com o Cliente

Preocupamo-nos em comunicar de forma correta e transparente com o mercado, nomeadamente com os clientes. As informações veiculadas nas diferentes peças publicitárias são objeto de análises fundamentadas, sendo validadas e aprovadas superiormente pela administração. Antes da sua divulgação, todas as informações são submetidas à apreciação da ANAC – Agência Nacional das Comunicações.

Todas as empresas do Grupo disponibilizam informação atualizada sobre campanhas e tarifas nos respetivos sites. Adicionalmente, a CVMM informa sobre a política de utilização responsável dos produtos e serviços de internet.

4.5 Interligação com os Operadores

No decorrer de 2013 as principais iniciativas realizadas nesta área foram:

- Implementação de novos processos de oferta grossista;
- Melhoria no acompanhamento dos processos regulatórios (Modelo de custeio 2012, Auditoria da Concessão, Revisão de Preços ORALL (lacetes), Portabilidade Numérica Móvel);
- Melhoria no acompanhamento dos processos de qualidade de tráfego;
- Melhoria no acompanhamento dos serviços prestados a operadores;
- Suspensão dos serviços de Interligação com a TLC;
- Revisão de acordos de terminação com PTC;
- Diminuição da pressão sobre as ofertas de BackHaul e de acesso à Internet.

Investimento no Desenvolvimento da infraestrutura de Rede

No decorrer de 2013 as principais iniciativas realizadas nesta área foram:

Projetos 2013	CVTelecom	CVMM
Ligações de fibra ótica com outras entidades	V	
Concentrador digital Palmarejo Grande	V	
Traçados FO – reforço capacidade/securização	V	
Rede de acesso	V	
Transmissão nacional	V	
Upgrade anéis locais, equipamentos MSTP	V	
Projetos Extra Plano		
Portabilidade Numérica – SIGTRAN	V	
Rede Conduto – troço Aeroporto – Lacacão	V	
Projetos Transitados		
NGN (HIE9200) Softswitch Praia / LIC&SW	V	
NHN (HIG 1600) Mediagateway Praia e Mindelo	V	
Implementação rede IP/MPLS	V	V
Projeto piloto Fiber to Home (GPON/FTTH)	V	V
Outros Projetos		
Reestruturação do Headend	V	V
Integração de solução NetQ	V	V
Integração service VOIP na CVMM	V	V
Upgrade e migração para WACS do acesso internacional	V	V



5 »

A formalização da **sustentabilidade** enquanto princípio de gestão do Grupo CVT tem vindo a ser implementada pela:

\\ Inclusão da responsabilidade social e ambiental na visão, missão e valores do Grupo;

\\ Adoção de um Código de Ética;

\\ Subscrição de um conjunto de Políticas voluntárias e respetivos sistemas e programas, onde a CVT assume o compromisso de gerir os aspetos sociais e ambientais associados ao seu negócio;

\\ Adoção, em 2013, de uma nova abordagem estratégica à sustentabilidade. Foi definida uma estratégia de sustentabilidade desenvolvida em torno de 3 áreas estratégicas, correspondentes às 3 dimensões da sustentabilidade. Para cada uma delas foram estabelecidos compromissos, objetivos, medidas e metas .

5

Cultura de Sustentabilidade



— Cultura de Sustentabilidade

5.1. Estrutura Acionista e Modelo de Governo

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, pelo 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:

Instituição	% Capital
PT Ventures SGPS	40,0%
Instituto Nacional de Previdência Social	37,9%
Privados Nacionais	13,7%
Sonangol CV	5,0%
Estado de Cabo Verde	3,4%

➤➤ 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.

Órgãos Sociais

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.

Órgãos sociais da CVT:

Assembleia-Geral
Conselho de Administração
Conselho Fiscal



Funções dos Órgãos Sociais

Principais Funções da Assembleia Geral

Deliberar sobre o relatório de gestão e contas do exercício, bem como sobre a aplicação dos resultados;
 Proceder à apreciação geral da administração e fiscalização da sociedade (...);
 Eleger a mesa da Assembleia-Geral, o Presidente do Conselho de Administração e demais membros, bem como os membros do Conselho Fiscal;
 Definir as políticas gerais relativas às atividades da empresa;
 Deliberar sobre as remunerações dos órgãos sociais, podendo delegar tal tarefa numa Comissão de Vencimentos, eleita em Assembleia-Geral; (...)

Principais Funções do Conselho de Administração

Gerir os negócios sociais e praticar todos os atos e operações relativas ao objeto social;
 Representar a sociedade (...);
 Estabelecer a organização técnico-administrativa da sociedade e as normas de funcionamento interno, nomeadamente sobre o pessoal e a sua remuneração; (...)

Principais funções da Comissão Executiva

Gestão corrente da sociedade.

Principais funções do 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

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
Alicinda Duarte, em representação do Estado de Cabo Verde
David Hopffer Almada, em representação dos Acionistas Privados

Membros do Conselho de Administração

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

Comissão Executiva

Membros

António João Fernandes Pires Correia, Presidente

Fernando José Torres Severino, Administrador Executivo

Eduardo Trigueiro Mendes, Administrador Executivo

Principais Pelouros

Estratégia; Regulação e Interligação; Relações Institucionais; Comunicação; Gabinete do Conselho de Administração; Coordenações Regionais e Locais

Planeamento e Controlo de Gestão; Negócio fixo, móvel e multimédia; Customer care; Contabilidade, finanças e fiscalidade; Logística e Compras; Recursos humanos

Engenharia; Redes; Sistemas de Informação; Qualidade e Sustentabilidade

5.2 Modelo de Gestão Sustentável

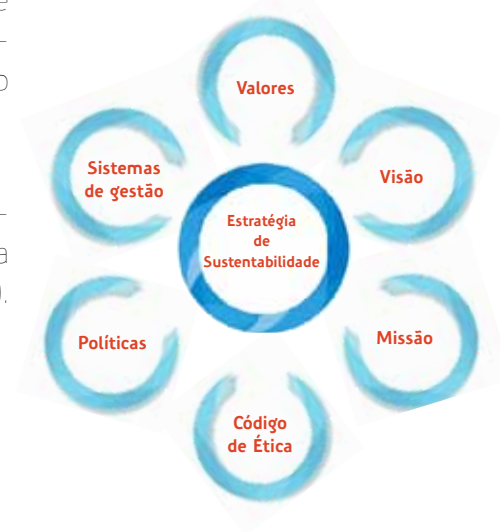
A formalização da sustentabilidade enquanto princípio de gestão do Grupo CVT tem vindo a ser desenvolvida de diversas formas. Desde logo, pela:

- Inclusão da responsabilidade social e ambiental na visão, missão e valores do Grupo;
- Adoção de um Código de Ética, que descreve o conjunto de regras e um modelo de princípios de atuação nas relações intraempresa e nas que são estabelecidas com os acionistas, clientes, fornecedores e autoridades reguladoras;
- Adoção de uma Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses nas Aquisições de Bens e Serviços para gerir conflitos de interesse, referida com maior pormenor no capítulo 9 deste relatório;

➤➤ Subscrição de um conjunto de Políticas voluntárias e respetivos sistemas e programas, onde assume voluntariamente o compromisso de gerir os aspetos sociais e ambientais associados ao seu negócio. Os programas contêm um conjunto de iniciativas que traduzem a concretização dos princípios e compromissos estabelecidos nas Políticas adotadas;

➤➤ Adoção, em 2013, de uma nova abordagem estratégica à sustentabilidade. Com ela pretendeu definir um conjunto de objetivos e metas para cada área estratégica. (informação detalhada no ponto 5.3 deste relatório).

// Modelo de gestão sustentável da CVT



// 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 presta 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.

Políticas

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

Tendo iniciado em 2003 o Projeto da Qualidade, subscreve, 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 as Políticas da Sustentabilidade e 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. Em 2013 foi dada continuidade aos trabalhos iniciados em 2012 para a criação do Sistema de Gestão do Ambiente e de SST, e sua posterior integração num Sistema de Gestão Integrado.

Sistemas de Gestão da CVT

2006

Sistema de Gestão da Qualidade

2012/2013

Criação do Sistema de Gestão do Ambiente e de SST

2013/ 2014

Criação do Sistema de Gestão Integrado

// Políticas adotadas 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 adotada 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; Luta contra a Pobreza e Saúde.

Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses nas Aquisições de Bens e Serviços
– Integra um conjunto de regras e procedimentos para gerir potenciais conflitos de interesse nas aquisições realizadas pela CVT.

Código de Ética

define formas de atuação para gerir os seguintes temas:

Deveres da Empresa e cada um dos seus Colaboradores:

Proteção dos interesses e direitos dos acionistas;
Salvaguarda dos bens patrimoniais;
Lealdade;

Confidencialidade e sigilo profissional;
Responsabilidade;
Cumprimento da legalidade.

Governança, Conflitos de Interesse e Corrupção:

Boa governança;
Resolução de conflitos de interesse;

Ofertas ilegítimas;
Transações particulares efetuadas por colaboradores

Relações entre *Stakeholders*:

Relacionamento interpessoal;
Relacionamento com o cliente;
Relacionamento com fornecedores;
Regras sobre concorrência e relações com concorrentes;

Relacionamento com entidades reguladoras;
Comunicação para a imprensa e publicidade;
Responsabilidade Social

Gestão do Talento e Condições Laborais:

Valorização das carreiras e mérito profissionais;
Ser chefia nas empresas do Grupo CVT;

Segurança e bem-estar no local de trabalho

Sistemas de Gestão

O Grupo 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 do Grupo, com a procura da 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 seu capital humano.

Para além do Sistema de Gestão da Qualidade, o Grupo CVT tem incluído no seu Plano de Atividades iniciativas nas áreas da SST, Responsabilidade Social e Ambiente. Estas iniciativas encontram-se descritas nos capítulos 6, 7 e 8, respetivamente.

Oficinas dos Sistemas de Gestão Ambiental e SST: Atividades realizadas em 2013

- Desenvolvimento de um Plano Ambiental para 2013/2014;
- Desenvolvimento de um Plano da SST para 2014.

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 do "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 transitado 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.
- 2013** Renovação do Certificado da Qualidade do SGQ de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2008.
- 2013** Extensão do Sistema de Certificação da Qualidade do SGQ de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008 à CVMovel. O certificado foi Dezembro de 2013.

Iniciativas Externas Subscritas

O Grupo 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 adotadas, bem como nos planos de Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho (SST) e Responsabilidade Social.

Iniciativas externas subscritas pela CVT

No âmbito do seu compromisso para com a sustentabilidade a CVT subscreveu as seguintes iniciativas:

- 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 Caboverdiana.

— 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.

5.3 Estratégia de Sustentabilidade em Ação

Durante 2013 desenvolveu-se o processo de revisão da estratégia de sustentabilidade do Grupo para o período compreendido entre 2013 e 2015. A revisão teve como objetivos:

- 1.** Alavancar a criação de valor para a organização através da sustentabilidade;
- 2.** Reforçar o alinhamento da sustentabilidade com o plano estratégico de negócios da CVT, para que as iniciativas nesta área contribuam para a concretização da sua estratégia de desenvolvimento;
- 3.** Reforçar o posicionamento e diferenciação da CVT em matéria de sustentabilidade, potenciando a sustentabilidade como uma vantagem competitiva do Grupo;
- 4.** Identificar eixos de atuação que contribuam para a criação de valor para a sociedade e principais partes interessadas da CVT.

O processo contou com a participação ativa da estrutura de gestão, tendo sido coordenada por uma comissão composta por um membro da administração, pelo responsável do Gabinete com o pelouro da sustentabilidade, o GQS, e por um consultor interno. A estratégia foi formalmente aprovada pela Comissão Executiva em Julho de 2013. Foi posteriormente comunicada a todo o Grupo e socializada com todos os colaboradores.

Etapas do processo de revisão da estratégia de sustentabilidade da CVT

- 1** Diagnóstico de sustentabilidade
- 2** Análise *benchmark*
- 3** Consulta a *stakeholders*
- 4** Identificação das alavancas para a criação de valor
- 5** Formulação da Estratégia de Sustentabilidade

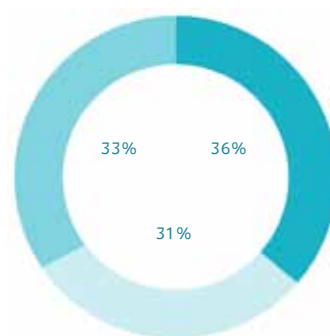
Áreas Estratégicas e Compromissos

Foram identificadas 3 áreas estratégicas, relacionadas com as 3 dimensões da sustentabilidade. As áreas estratégicas identificadas foram: Contribuir para o desenvolvimento do mercado das TIC em Cabo Verde; Promover a eficiência nas operações e serviços; Promover a inclusão digital e os laços de cidadania com a comunidade. Para cada uma das áreas estratégicas foram identificados compromissos que o Grupo ambiciona cumprir no horizonte temporal de 2015.

Para alcançar os compromissos estabelecidos para 2015 a estrutura de gestão identificou um conjunto de objetivos e medidas a serem implementadas em 2013 e 2014, bem como os respetivos indicadores e valores críticos. Em termos globais, o status da estratégia de sustentabilidade, relativamente ao plano de ação de sustentabilidade de 2013,

// Status da Estratégia de Sustentabilidade

Plano de ação 2013



Ações realizadas

Ações em curso

Ações por iniciar

teve um desempenho positivo, dado que foram realizadas 35% das ações previstas. 30% das ações previstas para 2013 encontravam-se ainda a ser implementadas a 31 de Dezembro de 2013. Por outro lado, 30% das ações encontravam-se por iniciar.

Em seguida apresentamos os compromissos e objetivos para cada uma das áreas estratégicas da estratégia de sustentabilidade.

1

Contribuir para o desenvolvimento do mercado das TIC em Cabo Verde

Compromisso 1. Garantir as infraestruturas e rede adequadas para a prestação de um serviço contínuo e de qualidade

Objetivos 2015

Melhorar o processo de planeamento e desenvolvimento da rede

Procurar permanentemente a satisfação e fidelização de clientes

Consolidar a segurança e privacidade da informação e dos dados de clientes

Compromisso 2. Disponibilizar ofertas competitivas e inovadoras no mercado

Objetivos 2015

Disponibilizar uma oferta de produtos e serviços que responda às necessidades do mercado

Promover a inovação na área das TIC

Compromisso 3. Promover o acesso à sociedade de informação

Objetivos 2015

Subsidiar a aquisição de equipamentos terminais

Disponibilizar tarifários para clientes com necessidades específicas

Financiar e apetrechar centros multimédia em vários municípios do país

2

Promover a Eficiência nas Operações e Serviços

Compromisso 1. Otimizar o planeamento e controlo estratégico e reforçar os processos de gestão da empresa

Objetivos 2015

Reforçar o processo de planeamento e controlo estratégico

Desenvolver o programa de gestão de risco

Promover a melhoria dos sistemas de gestão da qualidade, ambiente, saúde, segurança e responsabilidade social da CVT

Garantir que o processo logístico é realizado de forma ética e responsável

Racionalizar custos de manutenção da rede

Compromisso 2. Gerir e valorizar os recursos humanos

Objetivos 2015

Capacitar o capital humano com as competências adequadas para o desenvolvimento do negócio

Promover a qualidade de vida, saúde e segurança dos colaboradores

Motivar os colaboradores

Reforçar a cultura organizacional

Potenciar a empregabilidade jovem

Compromisso 3. Reforçar a imagem corporativa

Envolver os colaboradores na implementação da estratégia de sustentabilidade

Acompanhar e monitorizar o impacto das ações de sustentabilidade no mercado

Compromisso 4. Gerir os aspetos ambientais das atividades desenvolvidas pela CVT

Objetivos 2015

Racionalizar o consumo de energia na rede e sites

Racionalizar o consumo de energia nos edifícios

Racionalizar o consumo de combustível

Promover e incentivar a reciclagem e reutilização de materiais

Racionalizar o consumo de água

Melhorar a eficiência de utilização de papel e consumíveis

Gerir o impacto na biodiversidade no desenvolvimento da rede

Sensibilizar para o ambiente

3

Promover a inclusão digital e os laços de cidadania com a comunidade

Compromisso 1. Contribuir para a Inclusão digital da população

Objetivos 2015

Promover as TIC como suporte de desenvolvimento da educação e da população

Estimular a literacia digital

Compromisso 2. Promover a cidadania empresarial

Objetivos 2015

Contribuir para a melhoria da prestação de serviços de saúde

Contribuir para a melhoria da educação escolar

Apoiar o combate à pobreza

Promover a protecção e conservação do ambiente

Apoiar a promoção e desenvolvimento do desporto

Promover o voluntariado empresarial

Promover o PG e os ODM junto dos stakeholders

5,4 Envolvimento de *Stakeholders*

Em 2013 manteve-se a comunicação com os diferentes *stakeholders* da empresa:

<i>Stakeholder</i>	Forma de Envolvimento		Principais Preocupações
Acionistas	Reuniões da Assembleia Geral Relatório de Contas	Área para acionistas no Portal Institucional da CVT E-Mail específico para acionistas	Retorno do Investimento no curto e longo prazos 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	Reuniões Relatórios E-mails		Conformidade Comunicação de avarias e intervenções programadas Dados operacionais das empresas
ONGs	Encontros de take-off dos Projectos, reuniões de seguimento com os parceiros dos projetos apoiados;	Encontros de trabalho; Contactos informais através e equipa do GQS	Conformidade legal Responsabilidade ambiental
Comunicação Social	Envio de Comunicados para Imprensa	Partilha de informação sobre as realizações do Grupo CVT no Portal Institucional	Desempenho económico, ambiental e Social da CVT

Para a definição do conteúdo deste relatório o Grupo CVT realizou uma consulta às suas partes interessadas, via um inquérito disponibilizado nos websites das empresas do Grupo. Para potenciar a taxa de resposta, e para que fosse dada oportunidade a todos os stakeholders de participar nesta ação, o inquérito foi também disponibilizado nas principais lojas.

A consulta teve como principais objetivos:

- Identificar os temas de sustentabilidade mais importantes para as partes interessadas da CVT;
- Conhecer a avaliação dos *stakeholders* relativamente à gestão da sustentabilidade, realizada pela CVT;
- Compreender o grau de conhecimento que as partes interessadas têm sobre as iniciativas de responsabilidade social implementadas e apoiadas pela CVT, bem como sobre o relatório de sustentabilidade.

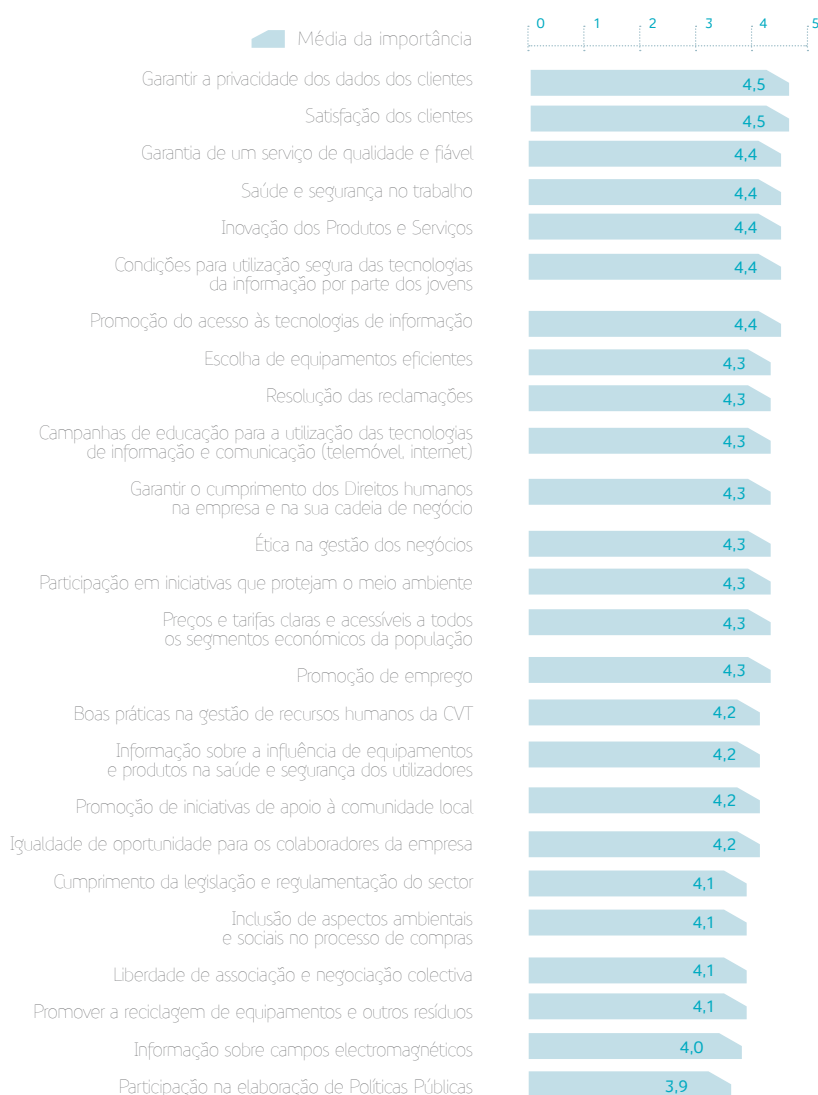
O inquérito foi respondido por um total de 1.091 pessoas, sendo 84% clientes particulares, 6,6% colaboradores, 4,9% clientes empresariais e 1,2% clientes institucionais. As restantes categorias de *stakeholders* tiveram uma participação inferior a 1%.

A análise às respostas sobre a valorização dos temas mais importantes substanciam o gráfico seguinte. A classificação com 1 significa um tema pouco importante, e a classificação com 5 um tema muito importante

Os temas endereçados neste relatório abrangem, na generalidade, os identificados como mais importantes. Exceção para as radiações eletromagnéticas que, no entanto, foi o tema considerado menos importante para os *stakeholders* do Grupo CVT.

Os *stakeholders* classificaram ainda o nível de gestão do Grupo nos diversos temas apresentados. Os resultados estão expostos no gráfico seguinte. A classificação com 1 significa uma gestão menos eficiente e a classificação com 5 uma gestão excelente.

Ordenação dos Temas por Nível de Importância para os Stakeholders da CVT

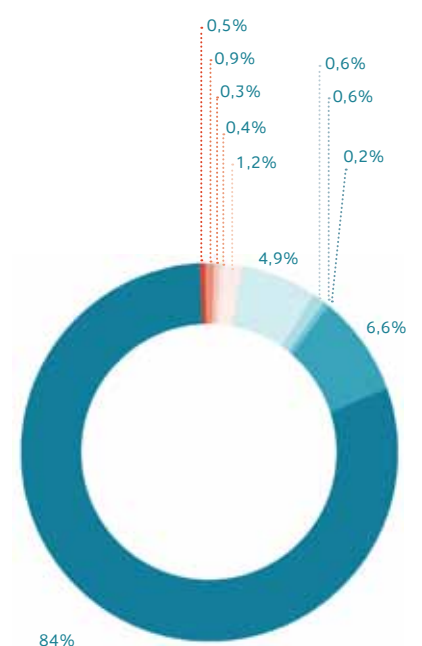


1_ pouco importante / 5_muito importante

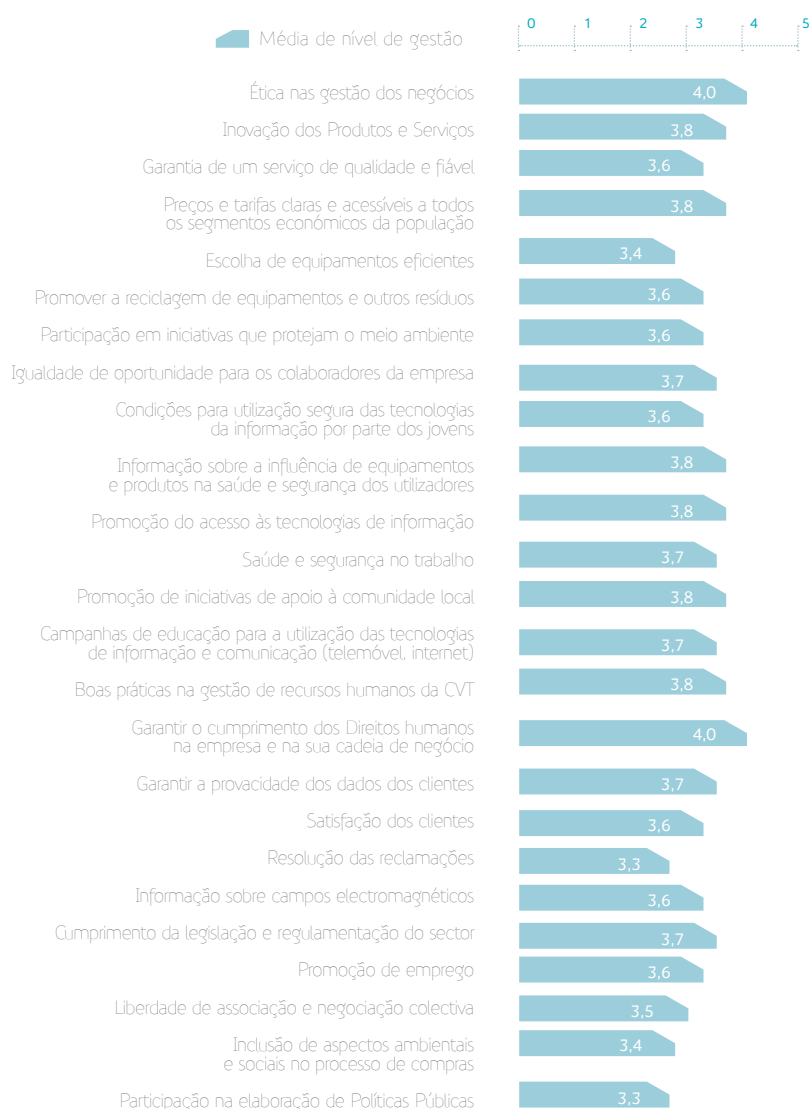
5 Temas mais relevantes para os stakeholders da CVT

Privacidade dos clientes
Satisfação dos clientes
Serviço de qualidade e fiável
Saúde e segurança no trabalho
Inovação nos produtos e serviços

// Distribuição das respostas ao inquérito por categoria de Stakeholder



Ordenação dos Temas Classificados por Nível de Gestão da CVT pelos seus stakeholders (média global)



7 Temas melhor geridos pela CVT, segundo percepção dos seus stakeholders

Ética nas gestão dos negócios

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

Inovação dos Produtos e Serviços

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

Informação sobre a influência de equipamentos e produtos na saúde e segurança dos utilizadores

Promoção do acesso às tecnologias de informação

Promoção de iniciativas de apoio à comunidade local

1_ má gestão / 5_ excelente gestão



Talento e Meritocracia



6 <<

Em 2013, a gestão dos **recursos humanos** continuou a

- \\ Equipa de 511 colaboradores, mais 2% face a 2012
- \\ Taxa de absentismo de 2,7%, menos 0,2 p.p. que em 2012.
- \\ Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (CIPA) implementou 9 iniciativas para reforço da segurança

+ 49%

de participação
de formandos em
ações de formação

84

Progressões
de carreira
em 2013

123

Milhões CVE
em benefícios
atribuídos aos
colaboradores
em 2013

6

_ Talento e Meritocracia

A competitividade do Grupo CVT interage com as competências e produtividade da sua equipa. Neste sentido, a gestão dos recursos humanos assume uma importância estratégica para o desenvolvimento da liderança do Grupo no mercado.

Em 2013, destacamos as seguintes iniciativas envolvendo os recursos humanos do Grupo:

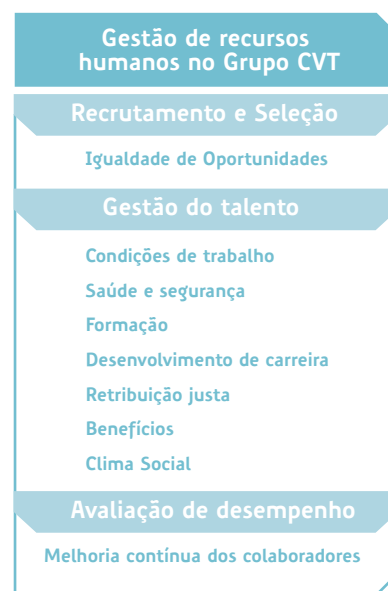
- Workshop de Quadros e Chefias;
- Programa 5S no âmbito da Semana Interna de Prevenção;
- Nova parceria na Assistência Médica;
- Concurso de Chefias;
- Negociação Salarial;
- Jantar dos Colaboradores Grupo CVT;
- Festa de Natal das Crianças;
- Inquérito ao Clima Organizacional.

6.1. Perfil da equipa

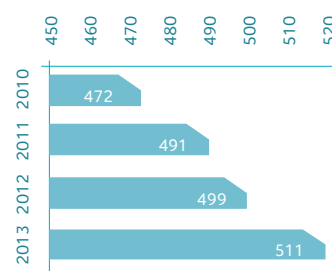
A equipa do Grupo CVT tem vindo a crescer ao longo dos últimos anos, tendo registado um total de 511, um aumento de 2% face a 2012. Entretanto, 85% são efetivos e os restantes 15% contratados a termo certo. Todos os colaboradores trabalham a tempo inteiro e são abrangidos por um acordo de trabalho coletivo. A 31/12/2013 35% dos colaboradores eram sindicalizados, dos quais 31% eram mulheres e 69% homens. Para além dos colaboradores efetivos e contratados, no final de 2013 existiam, em regime de outsourcing, 138 colaboradores. O âmbito dos dados apresentados neste capítulo são os 511 colaboradores atrás referidos.

Em termos de género, as mulheres representavam, em 2013, 30% do total de colaboradores, menos 1% que no ano anterior.

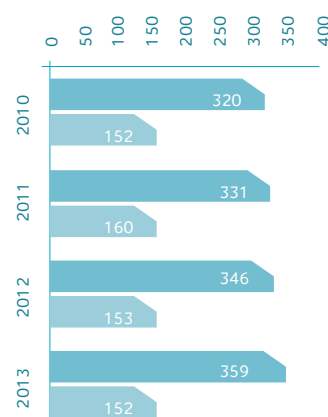
Relativamente à evolução da distribuição dos colaboradores por faixa etária, o maior aumento em 2013, face a 2012, regista-se nos colaboradores com mais de 50 anos, tendo crescido 26% nos homens e 22% nas mulheres. O escalão etário até aos 25 anos é o que apresenta reduções mais elevadas, menos 75% de homens e 100% de mulheres.



➤➤ Evolução do número de colaboradores



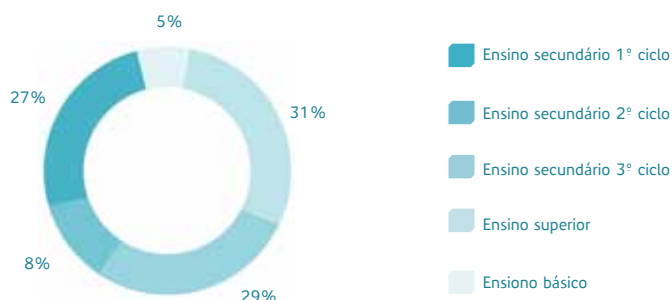
➤➤ Disposição da equipa por género



Existe ainda uma variação positiva no escalão dos 31 aos 40 anos, onde há um aumento de 18% de homens e 2% de mulheres.

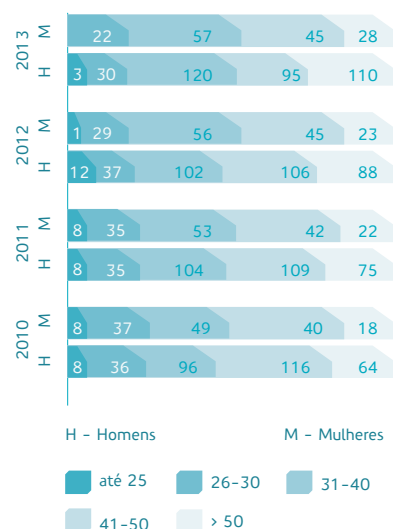
Relativamente às habilitações académicas, 31% possui ensino superior e 29% o ensino secundário. 27% terminou o 1.º ciclo do ensino secundário e apenas 5% possuem o ensino básico. A distribuição de colaboradores por antiguidade revela que o Grupo CVT tem capacidade de retenção de colaboradores, dado que a maioria dos colaboradores estão na empresa há mais de 10 anos.

// Distribuição da equipa em 2013 por habilitações académicas

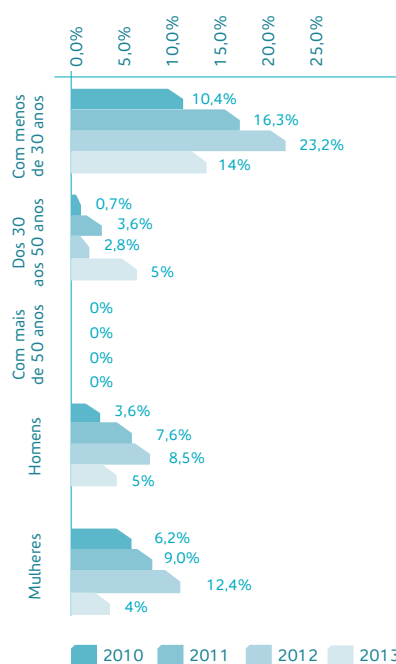


A taxa de admissão em 2013 revela, relativamente ao ano anterior, um decréscimo de 9,2 p.p. em colaboradores com menos de 30 anos e um aumento em 2,2 p.p. nos com mais de 30 anos. Uma análise a este indicador, relativamente ao género, regista uma maior redução na taxa de entrada das mulheres (3,5 p.p.) face aos homens (8,4 p.p.), face a 2012. A variação das taxas de saída revela uma maior retenção de colaboradores até aos 30 anos. Nesta faixa etária a taxa de saída caiu 8,6 p.p.

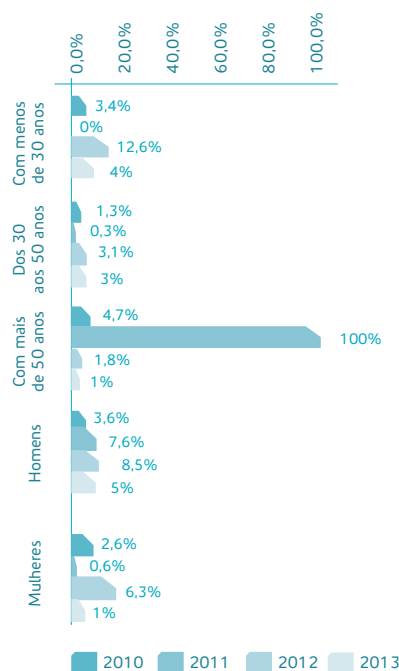
>> Distribuição da equipa por faixa etária



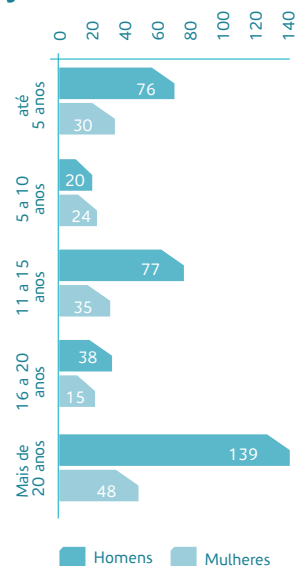
>> Taxa de admissão por faixa etária e género



>> Taxa de saída por faixa etária e género



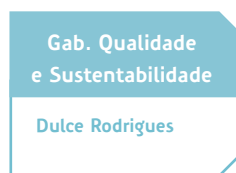
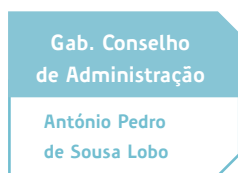
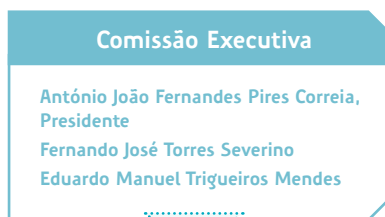
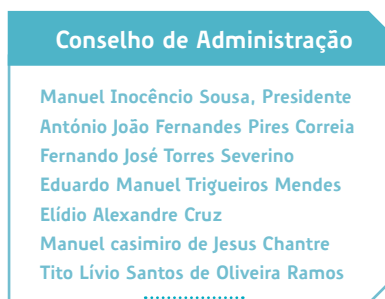
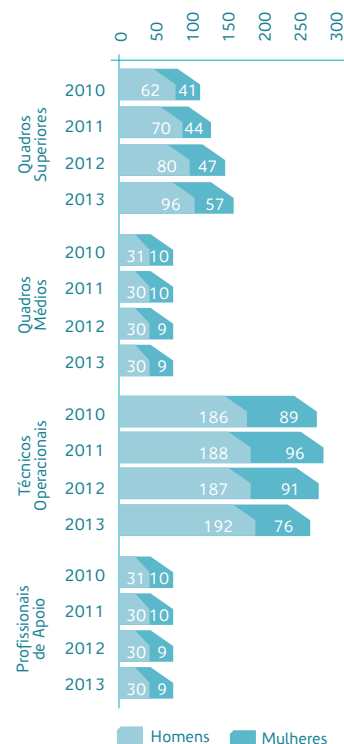
>> Distribuição da equipa por antiguidade e género



A análise à distribuição da equipa por categoria profissional revela que 52% dos colaboradores são técnicos operacionais, 30% quadros superiores, 8% quadros médios e 10% profissionais de apoio. A única categoria profissional que cresceu em 2013 em número de colaboradores foi a de quadros superiores, em 20%. O número de quadros médios manteve-se, ao passo que o dos técnicos operacionais e profissionais de apoio decresce em 4% e 2%, respetivamente.

Em 2013 a taxa de absentismo foi de 2,7%, menos 0,2 p.p. que em 2012. Em termos funcionais a CVTelecom está organizada da seguinte forma: de acordo com o organigrama referente a 2013:

>> Distribuição da equipa por categoria e género



\\ Direcções

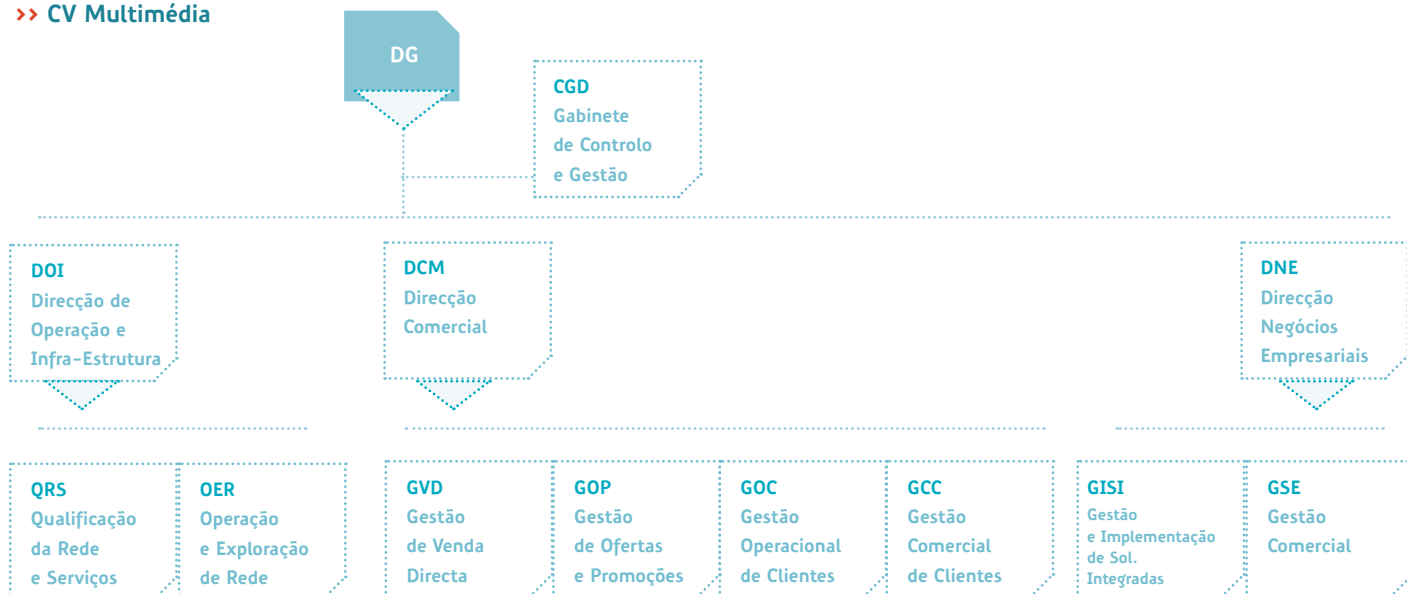
Gestão de Redes	Engenharia e Investimento	Comercial e Marketing	Financeiro	Sistemas de Informação	Contact Center	Logística e Transportes	Recursos Humanos
Graciano Borges	Carlos Inocêncio	Ivandra Semedo	Alcino Mota	Angelina Silva	Evelise Segredo	Sílvia Rocha	Adilson Monteiro

\\ Coordenações

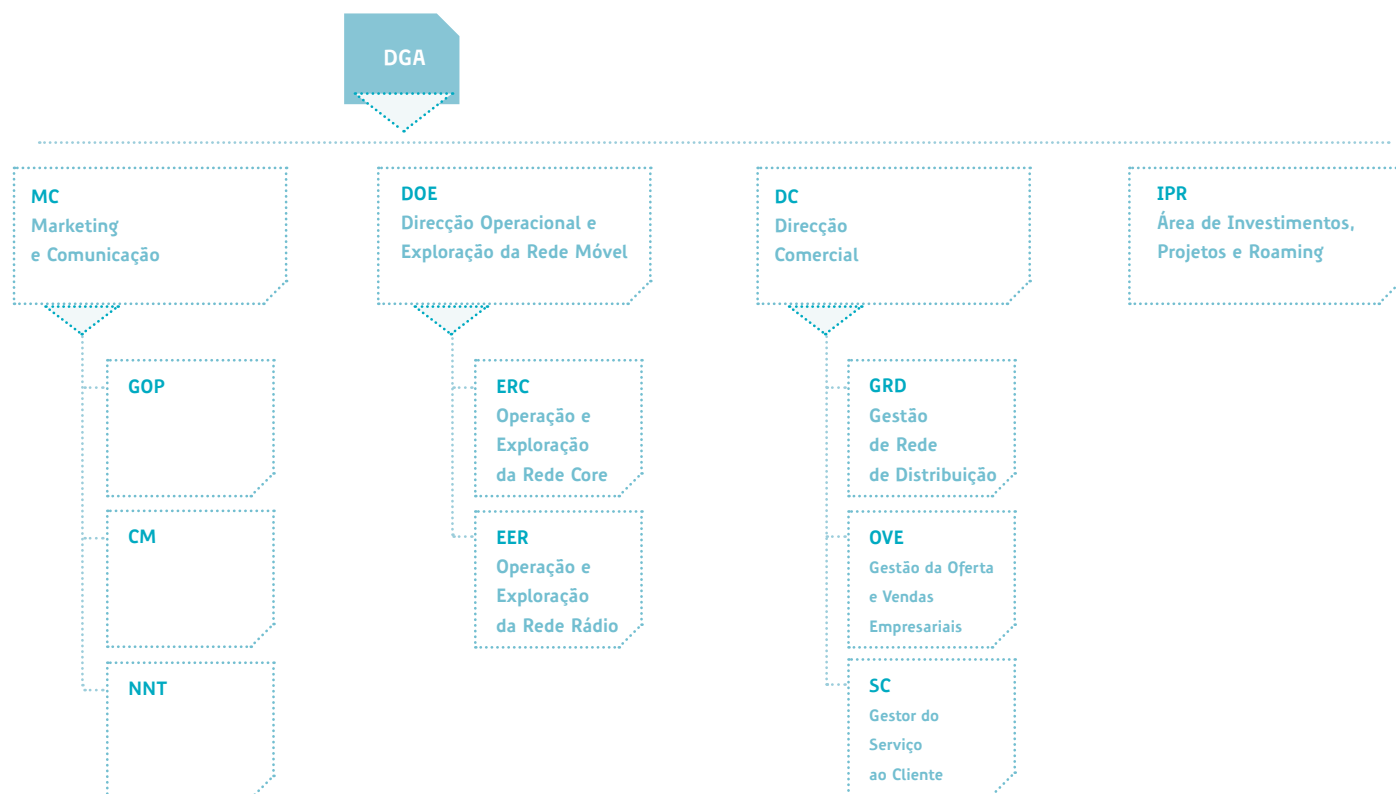
Região Norte	Região Sul/Boavista	Região Fogo/Brava	Interior santiago
Isa Neves	Jorge Santos	Augusto Cardoso	Elsa Cruz

A CVMultimédia e a CVMovel têm as seguintes estruturas organizacionais.

>> CV Multimédia



>> CV Móvel



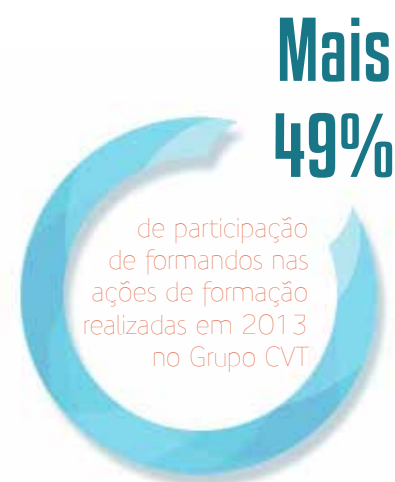
6.2. Gestão dos Recursos Humanos

Para atrair e reter os melhores profissionais e potenciar a produtividade dos seus colaboradores o Grupo CVT executa iniciativas diversas, particularmente, em áreas como a formação, saúde e segurança, avaliação de desempenho, benefícios e comunicação interna, que são apresentadas em seguida.

Formação

Em 2013, 390 colaboradores participaram nas ações de formação integradas na semana interna, que capacitou os participantes em temas como paternidade responsável, defesa pessoal, segurança social, direito laboral e hipertensão arterial.

Programas de formação e sensibilização	2012	2013
Semana Interna	456	390
Colóquio - Semana Nacional de Prevenção Segurança no Trabalho	ND	2
Higiene, Saúde e Seg. Trabalho	ND	39



Entretanto, o investimento em formação e o número de dias de formação por colaborador, face ao ano anterior, desceu 42% e 19%, respetivamente. Registo para o aumento do número de participações em 49%. No que respeita ao género, 72% das ações de formação tiveram a participação de formandos masculinos e 28% femininos.

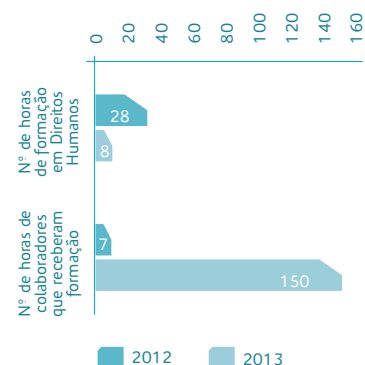
KPI's Formação	2012	2013	Variação	Unidade
Taxa de Investimento em Formação	1,0%	0,6%	Menos 4 p.p.	%
Investimento em Formação/Colaborador	21,820	12,600	-42%	CVE
Esforço de Formação (dias) / Colaborador	5,9	4,8	-19%	Dias
Participações	1.244	1.857	49%	Nº
Nº Dias Dedicados em Formação	342	236	-31%	Dias
Horas de Formação Per/Cápita	47,43	38,75	-19%	Horas

A principal área formativa foi a tecnológica, com 55%, seguida da área comportamental e de gestão, com 34% e 11%, respetivamente.

A área formativa específica sobre Direitos Humanos conheceu um crescimento exponencial no número de participantes, pois passou de 7 para 150.

Área de Formação / Ano	2010	2011	2012	2013
Tecnológica	65	36	52	49
Gestão	35	34	46	10
Comportamental	4	3	8	30
Total de ações de formação	104	73	106	89

>> Formação em Direitos Humanos



Avaliação de desempenho

A gestão de carreira é realizada através da avaliação de desempenho, através do sistema de motivação e desempenho, implementado em 2010. O sistema identifica o desempenho em 5 vertentes – empresa, área, equipa, individual e comportamentos do colaborador, contabilizando a contribuição individual para a criação de valor no Grupo CVT.

84 Progressões de carreira em 2013

O número em 2013 cresceu 45% face a 2012.

Colaboradores alvo de avaliações de desempenho e de desenvolvimento da carreira						
N.º de colaboradores / Ano	2012			2013		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
N.º de colaboradores com avaliação de desempenho	314	141	455	329	146	475
N.º de progressões profissionais	43	15	58	63	21	84

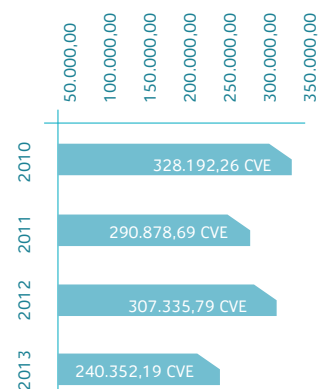
Benefícios

Os benefícios são atribuídos a todos os colaboradores, independentemente do seu vínculo contratual.

O objetivo de ter uma remuneração justa tem expressão no nível dos salários dos colaboradores. Com efeito, o salário mais baixo no Grupo CVT é 3,4 vezes superior ao salário mínimo nacional. Não existem diferenças salariais entre homens e mulheres.

Para além da componente fixa do salário, os colaboradores auferem um prémio de produtividade. Este varia de acordo com o nível dos objetivos

>> Evolução dos custos anuais de benefícios por colaborador (CVE)

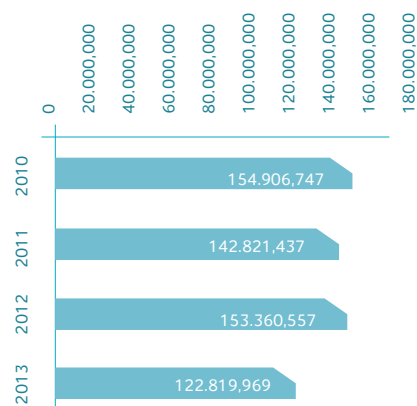


anuais de negócio atingidos, por um lado, e, por outro, com a avaliação de desempenho individual. Para além do referido prémio, os colaboradores beneficiam, ainda, do seguinte:

- »» Assistência na saúde;
- »» Fundo Social;
- »» Plafonds de comunicações.

Em termos absolutos, o valor dos benefícios atribuídos aos colaboradores em 2013 foi de 123 milhões de CVE, menos 20% que no ano anterior. Dos benefícios atribuídos, o prémio de produtividade decresceu 34%, o fundo social 20% e os plafonds de comunicações 1%. Porém, na área da saúde houve um aumento 12%. Referência, ainda, para os 18 kits bebés entregues a colaboradores.

»» Valor dos benefícios atribuídos aos colaboradores (CVE)



Saúde e Segurança

Durante 2013 a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (CIPA), constituída por 20 colaboradores, implementou as seguintes iniciativas na área da saúde e segurança:

- 1»» Levantamento de pessoal e equipamentos disponíveis na empresa;
- 2»» Promoção e realização de ações de (in) formação na área de SHST;
- 3»» Elaboração e divulgação do Manual de SHST e regulamentos internos sobre técnicas de segurança na empresa;
- 4»» Sensibilização dos colaboradores para as medidas de prevenção nas áreas da saúde e segurança;
- 5»» Elaboração de relatórios periódicos sobre acidentes de trabalho;
- 6»» Supervisão do cumprimento das regras de segurança, com emissão de informações sobre equipamentos disponíveis, necessidades e deficiências detetadas;
- 7»» Promoção de exames e relatórios médicos aos colaboradores;
- 8»» Participação em campanhas educativas desenvolvidas na empresa;
- 9»» Supervisão e acompanhamento da instalação de novos equipamentos e máquinas, bem como fiscalização e controle da aplicação das regras de segurança.

Comunicação Interna

O Grupo CVT tem estabelecido um conjunto de mecanismos para comunicação com os colaboradores. Estes têm como objetivo manter os colaboradores informados sobre a atividade do Grupo, bem como sobre os seus objetivos. Merecem destaque:

- »» Workshop para Chefias e Quadros;
- »» Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho;
- »» Inquérito de Clima Social;
- »» Avaliação de Desempenho;
- »» Intranet;
- »» Revista Antena;
- »» Comunicação institucional interna;
- »» Comunicações de serviço.

Em Maio de 2013 foi realizado o Workshop para Chefias e Quadros. Este teve como principais linhas estratégicas: Convergência – O Futuro das Telecomunicações; Cloud Tecnológico; Os 6 Pilares Estratégicos Fundamentais do Grupo CVT; Motivação e Trabalho de Equipa; Liderança Sustentável.

Ao longo do ano foram enviadas um total de 240 comunicações internas por E-Mail para os colaboradores, 34 das quais sobre sustentabilidade. A atualidade do Grupo esteve ainda presente nas duas edições da revista Antena, onde foram publicadas 15 notícias sobre sustentabilidade. Em órgãos de comunicação social, o Grupo CVT registou 349 notícias sobre o seu desempenho, 114 das quais sobre sustentabilidade.

Workshop Chefias e Quadros

Realizado em Maio de 2013, teve como principais áreas de intervenção:

- »» O Futuro das Telecomunicações;
- »» Cloud Tecnológico;
- »» Os 6 Pilares Estratégicos Fundamentais do Grupo CVT;
- »» Motivação e Trabalho de Equipa;
- »» Liderança Sustentável.

Em 2013 continuámos a investir em ações de **responsabilidade social**, em causas que são determinantes para o desenvolvimento e **bem-estar social** em Cabo Verde.

\\ Investimento da CVT em responsabilidade social foi de 36 milhões CVE.

\\ Em 2013, o valor total do investimento da CVT em responsabilidade social foi distribuído da seguinte forma: 25% para a Luta contra a pobreza; 19% para a educação; 13% para a saúde, desporto e sociedade da informação; 11% para o ambiente e 7% para a cultura.

\\ 22 protocolos de cooperação assinados em 2013 entre a CVT e diversas instituições que promovem o bem-estar social em Cabo Verde.

6.748

Crianças apoiadas através do investimento da CVT em educação

260.000

peçoas beneficiadas pelo apoio da CVT à campanha de vacinação contra o sarampo e a rubéola

66

Crianças beneficiadas pelo apoio da CVT à prevenção de transmissão vertical de HIV em crianças com mães seropositivas

Cidadania



_ Cidadania

As Políticas de Sustentabilidade e Responsabilidade Social estabelecem o compromisso do Grupo com a sociedade Caboverdiana e são concretizadas através de três tipos de intervenção: Ações de mecenato, sem qualquer objetivo comercial, patrocínio e ações que promovem a sociedade da informação. Através destas ações de apoio à comunidade, o Grupo pretende contribuir para uma sociedade mais justa, coesa e ambientalmente mais equilibrada.

Estratégias de apoio à comunidade

Responsabilidade Social (mecenato)

Patrocínio

Sociedade Informação

Neste capítulo apresentamos as ações de responsabilidade social implementadas em 2013, dando ainda a conhecer de forma sumária as causas e instituições patrocinadas. As iniciativas de patrocínio e de apoio à sociedade da informação encontram-se descritas no capítulo 4 deste relatório.

Em 2013 o Grupo realizou um investimento de 35 milhões de CVE em ações de responsabilidade social (mecenato). O investimento registou uma diminuição de 27% face a 2012.

As Políticas de Sustentabilidade e de Responsabilidade Social estão alinhadas com os Objetivos do Milénio (ODM) e com os princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas.

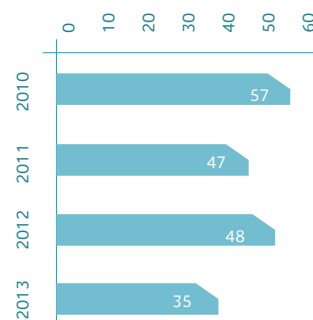
As principais áreas de atuação em matéria de Responsabilidade Social – Luta Contra a Pobreza, Educação, Ambiente e Saúde – estão, por isso, diretamente relacionadas com os objetivos destas duas iniciativas internacionais. Para além destas, a CVT tem ainda apoiado iniciativas na área da Cultura e Desporto, para além da Sociedade de Informação.

Quanto às tipologias de investimento, dividem-se em três formas: Projetos Próprios, isto é, promovidos pelo Grupo; Projetos Espontâneos, ou seja, projetos de promotores externos, e Programas de Voluntariado.

Áreas prioritárias de atuação da CVT em matéria de Responsabilidade Social

- >> Educação
- >> Luta contra a pobreza
- >> Saúde
- >> Ambiente
- >> Para além destas áreas a CVT tem também apoiado ações nas áreas da Cultura, Sociedade da Informação, e Desporto.

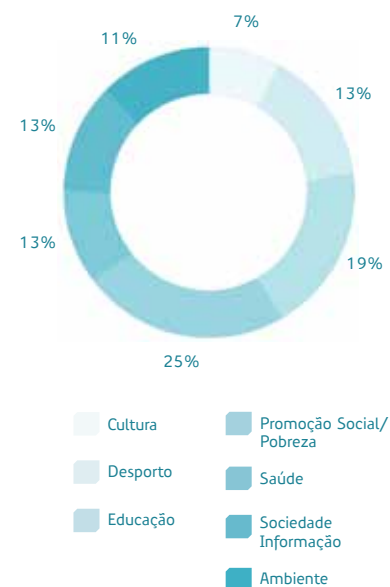
>> Investimentos na comunidade (Milhões CVE)



Tipologias de atuação do Grupo CVT em matéria de Responsabilidade Social	Política de Responsabilidade Social do Grupo CVT
As ações de Responsabilidade Social poderão ser executadas mediante projetos próprios, espontâneos ou ainda através do programa de voluntariado. Dá-se prioridade aos projetos massificados, às questões do género, crianças e idosos mais desfavorecidos.	Para além de assumir compromissos para um maior bem-estar e desenvolvimento da sociedade Cabo-Verdiana, a Política de Responsabilidade Social incorpora ainda compromissos para com a equipa de colaboradores em matéria de saúde, condições laborais e equidade do género. Não menos importante é o compromisso de influenciar clientes e fornecedores a adotarem boas práticas de Responsabilidade Social.



// Peso do investimento em ações de responsabilidade social em 2013



Principais Compromissos da Política de Responsabilidade Social do Grupo CVT
<ol style="list-style-type: none"> 1 >> Incorporar os conceitos de responsabilidade social nos seus princípios de gestão; 2 >> Investir na implementação de um sistema de proteção dos seus colaboradores; 3 >> Incentivar os seus stakeholders, nomeadamente cliente e fornecedores, a adotarem práticas de responsabilidade social; 4 >> Apoiar e patrocinar ações de responsabilidade social nas comunidades onde atua; 5 >> Implementar e incentivar a prática do voluntariado junto dos seus colaboradores; 6 >> Divulgar as suas iniciativas de responsabilidade social através dos seus relatórios de sustentabilidade.

Em 2013, o total do investimento em responsabilidade social, no valor de 35 milhões de CVE, foi distribuído da seguinte forma: 25% Luta Contra a Pobreza, 19% para a Educação, 13% para as Áreas da Saúde, Desporto e Sociedade da Informação, 11% para a Área do Ambiente e 7% para a Cultura.

7.1 Educação

Em 2013 os principais projetos apoiados pelo Grupo CVT, no domínio da Educação, abrangeram as seguintes áreas: apoio de alunos para acesso ao ensino secundário; melhoria da qualidade e segurança alimentar nas escolas; bolsas Para formação profissional e ensino superior; transporte escolar; melhorias das infraestruturas em escolas Ensino Básico Integrado e apoio alunos carenciados.

Projeto Kits Escolares, desenvolvido em parceria com a Fundação Caboverdianna de Acção Social Escolar (FICASE), visa contribuir para a igualdade de oportunidades dos jovens no que diz respeito ao acesso do Ensino Secundário, através da atribuição de um Kit Escolar e reduzir a pobreza e a exclusão social dos jovens carenciados, principalmente nos meios rurais. O Kit Escolar é constituído por Propina, Uniformes, Transporte e materiais escolares, beneficiando 44 alunos (24 femininos e 20 masculinos), 2 por Concelho.

Projeto Cantina Escolar, em parceria com a FICASE e com as Delegações do Ministério da Educação dos Concelhos, a nível nacional, pretende contribuir para a melhoria das condições de alimentação das crianças (armazenamento dos produtos alimentares, qualidade, saúde e higiene), através do patrocínio Arcas Frigoríficas, no âmbito do Programa Nacional de Ação Escolar. O projeto beneficiou 50 Escolas, aproximadamente 6.250 crianças.

Projeto Bolsa Formação Profissional, em parceria com o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), visando contribuir, através da atribuição de Bolsas de Estudo, para a igualdade de oportunidades dos jovens no que diz respeito à Formação Profissional, à qualificação da mão-de-obra dos jovens e a respetiva integração no mercado do trabalho, como forma de reduzir a pobreza e a exclusão social dos jovens carenciados por meio da Formação Profissional. O referido projeto beneficiou 8 jovens, sendo 5 femininos e 3 masculinos.

Projeto Bolsa Formação Superior, em parceria com as universidades Uni-Santiago e o Instituto Superior de Ciências Económicas e Empresariais (ISCEE), beneficiam as 7 (sete) ilhas que não possuem Instituições do Ensino Superior: Santo Antão; São Nicolau; Sal; Boavista; Maio; Fogo e Brava, pretende apoiar os jovens no acesso ao Ensino Superior em igualdade de circunstância com os das outras ilhas, contribuindo para a democratização do Ensino Superior através da atribuição de Bolsas de

6.748
Crianças
Apoiadas

Através dos apoios
de Responsabilidade
Social concedidos
pelo Grupo CVT
na área da Educação

Estudos e reduzindo o abandono e o insucesso Escolar. O Projeto beneficia 7 jovens (4 femininos e 3 masculinos).

Projeto Melhoria de Condições Básicas das Escolas EBI, implementado em parceria com as Delegações do Ministério da Educação de São Lourenço dos Órgãos (Santiago) e de São Vicente, pretende beneficiar duas Escolas, uma por Concelho: Em São Lourenço a "Escola de levada", com 74 alunos – Projeto "Adaptação de Sala de Aula"; em São Vicente a "Escola Eng.º Humberto D. Fonseca" (407 alunos) – Projeto "Reabilitação das Casas de banho dos alunos".

Transporte Escolar, abrange 5 alunos do Concelho de Ribeira Grande, ilha de Santo Antão. Atribui bolsa de transporte.

Parceria com Rotary Club da Praia, abrange 5 jovens dos Concelhos do Interior de Santiago, enquadra-se no "Projeto de Apadrinhamento do Lar Rotary" e visa garantir a subsistência dos beneficiados.

Causas apoiadas pelo Grupo CVT na área da Educação

Os projetos na área da educação incidiram sobre as seguintes áreas:

- >> Acesso ao ensino secundário;
- >> Qualidade e segurança alimentar nas escolas;
- >> Bolsas para formação profissional e ensino superior;
- >> Melhoria de infraestruturas em escolas do EBI;
- >> Transporte Escolar;
- >> Subsistência de alunos.

7.2 Luta Contra a Pobreza

Uma das áreas estruturantes de responsabilidade social assumidas pelo Grupo CVT é a Luta Contra a Pobreza. Em 2013 as principais causas foram: igualdade de género; erradicação do trabalho infantil; redução do défice habitacional e melhoria das condições de habitabilidade; melhoria das condições básicas em Centros e Lares de Idosos e apoio ao Serviço de Comunicação de Proteção Civil.

Parceria com o Instituto Cabo-verdiano para a Igualdade e Equidade do Género (ICIEG).

Este projeto tem por objeto a continuidade da parceria com vista à construção de alternativas igualitárias nos comportamentos de homens e mulheres que facilitem os processos de mudança social no caminho da igualdade de género em Cabo Verde, através da atribuição de um Plafond de comunicação e de uma Linha Verde.

Mês da Criança. projeto enquadra-se na estratégia de comemoração de datas importantes: dia da criança e dia de erradicação trabalho infantil. Visa a promoção e proteção eficaz dos direitos e liberdades das crianças consagradas na Convenção Sobre os Direitos da Criança (CDC), adotada pelas Nações Unidas em 20 de Novembro de 1989, tendo como principal parceiro o ICCA (Instituto Cabo-verdiano da Criança e do Adolescente). Foram beneficiados, ainda, 69 Escolas/Polos Educativos, 19 Jardins infantis e 7 Associações.

Desenvolvimento Local – habitação social. O projeto tem como objetivo, por um lado, contribuir para a redução do défice habitacional em Cabo Verde que, segundo dados oficiais do Governo, é superior a 80 mil fogos, e por outro, melhorar as condições de habitabilidade de duas famílias no Concelho de São Lourenço dos Órgãos, ilha de Santiago. Foi construída uma moradia de raiz e uma outra foi parcialmente reconstruída.

Melhoria de Condições Básicas de Lares de Idosos. As pessoas idosas têm habilidades regenerativas limitadas, mudanças físicas e emocionais que colocam em risco a qualidade de suas vidas. Este projeto tem como objetivo contribuir para a melhoria das condições básicas dos Centros/Lares de Idosos no Concelho Ribeira Grande, ilha de Santo Antão, beneficiando 21 idosos (femininos e masculinos).

Serviço Nacional de Proteção Civil (SNPC). As debilidades do país recomendam, sobretudo no domínio da Proteção Civil, uma estreita colaboração entre os distintos organismos, públicos, privados e de solidariedade social, unidos num objetivo comum que é proporcionar à comunidade paz, segurança e tranquilidade. Assim, o Grupo CVT, através da sua Responsabilidade Social Empresarial disponibiliza, anualmente, cupões de Comunicação Móvel ao SNPC.

Causas apoiadas pelo Grupo CVT na área da luta contra a pobreza

Os projetos na área da luta contra a pobreza apoiados pelo Grupo CVT em 2013 incidiram sobre as seguintes áreas:

- » Igualdade de género;
- » Erradicação do trabalho infantil;
- » Redução do défice habitacional e melhoria das condições de habitabilidade;
- » Melhoria das condições básicas em Centros e Lares de Idosos;
- » Apoio ao Serviço de Comunicação de Proteção Civil.

7.3 Saúde

O contributo na área da Saúde continua a ser importante para o desenvolvimento de programas que visam melhorar a saúde pública de Cabo Verde. Em 2013 têm destaque:

Saúde Preventiva – Campanha de vacinação Contra Sarampo e Rubéola. Tratou-se de uma "mega" campanha nacional de vacinação contra o Sarampo e a Rubéola, desenvolvida em parceria com o Ministério da Saúde de forma a cumprir com os objetivos de eliminação do Sarampo no País e na região africana, contribuir para a interrupção da transmissão do vírus da Rubéola e acelerar a eliminação da Rubéola e da Síndrome de Rubéola Congénita (aborto, morte fetal e ou malformação grave fetal causada pela Rubéola na grávida). A campanha abrangeu a população compreendida entre os 9 meses e os 24 anos (261.559 indivíduos), tendo sido atingido a meta de vacinação de 98% desta população. Para além do apoio financeiro concedido, o Grupo CVT contribuiu com a participação de 15 voluntários.

Prevenção Transmissão Vertical (Aleitamento crianças) É um projeto de âmbito nacional, desenvolvido em parceria com o Comité Coordenação do Combate à Sida (CCS-SIDA). Este Projeto pretende contribuir para o aleitamento das crianças, filhas de mães seropositivas, nos primeiros 6 meses de vida, evitando, assim, a contaminação pelo vírus através do aleitamento materno. Beneficiou cerca de 66 crianças.

Luta Contra o Cancro da Próstata, em parceria com a Associação Caboverdiana de Luta Contra o Cancro (ACLCC). O Cancro da Próstata está numa fase incipiente da consciência social sobre o reconhecimento e malefícios deste câncer, por isso o Grupo CVT apoiou a campanha de informação/sensibilização, seguido de rastreio imediato dos públicos-alvo. Numa primeira fase foram contempladas as Ilhas do Fogo e Brava.

Renovação de Protocolos de Parceria com ACD (Associação Caboverdiana de Deficientes), A PONTE (Associação da Promoção da Saúde Mental), ADEVIC (Associação de Deficientes Visuais de Cabo Verde) e ADEF (Associação de Deficientes de S. Vicente). A renovação dos Protocolos visa contribuir para uma melhor integração social dos portadores de necessidades especiais

66
Crianças
beneficiadas

Pelo apoio do Grupo CVT à prevenção de transmissão vertical de HIV em crianças com mães seropositivas

+ 260.000
Pessoas
abrangidas

Pelo apoio do Grupo CVT à campanha de vacinação contra o sarampo e a rubéola

Apoio ao Serviço de Comunicação de Proteção Civil.

Os projetos incidiram sobre as seguintes áreas:

- >> campanha de vacinação Contra Sarampo e Rubéola;
- >> Prevenção Transmissão Vertical de HIV;
- >> Luta Contra o Cancro da Próstata;
- >> Integração social de portadores de deficiência.

7.4 Consciência Ambiental

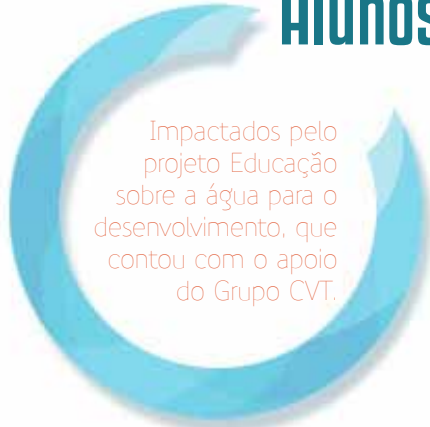
Sendo Cabo Verde um país exposto a riscos ambientais, causados pela sua situação geográfica e clima, o Grupo CVT tem vindo a contribuir para a preservação dos seus recursos ambientais e para a educação ambiental da sua população, nomeadamente a comunidade escolar. Em 2013 são de destacar os apoios seguintes.

Preservação das Tartarugas Marinhas, em parceria com o INDP (Instituto Nacional de Desenvolvimento das Pescas), uma instituição pública, vocacionada para a investigação nas áreas do desenvolvimento das pescas e do conhecimento do meio marinho e seus recursos, como forma de contribuir para uma gestão efetiva e o desenvolvimento sustentável do sector pesqueiro, com particular interesse para as comunidades piscatórias. O projeto enquadra-se no processo de envolvimento das comunidades nas atividades de Conservação da Natureza e Biodiversidade, especificamente na conservação das Tartarugas Marinhas. Todas as ações desta iniciativa baseiam-se no trabalho voluntário com as comunidades envolvidas. Os voluntários são capacitados em seminários inseridos nas campanhas anuais de conservação.

Preservação das Caçarras, desenvolvida em parceria com a ONG BIOSFERA I, visa, por um lado, garantir a continuidade da fauna singular do ilhéu Raso e, por outro, fornecer dados biológicos que poderão ser convertidos em artigos científicos, enriquecendo o espólio mundial do conhecimento e investigação. Do mesmo modo, garante a continuidade da parceria com a BIOSFERA I, apoiando-a nas ações desenvolvidas no âmbito da Proteção e Conservação da *Calonectris edwardsii* (Caçarra). Em termos específicos este projeto visa: proteger a nidificação desta espécie de ave marinha (*Calonectris edwardsii*) no Ilhéu Raso, contra a predação humana; integrar membros da comunidade piscatória de Sinagoga no projeto, bem como alunos de Biologia marinha e elementos das Forças de Segurança, como veículo de sensibilização e fonte de inspiração; formar uma base de dados atualizada sobre a nidificação desta espécie no Ilhéu Raso e Ilhéu Branco.


Comissão Nacional de Cabo Verde para a UNESCO (CNU) – Projeto “PALOP – Educação sobre a água para o Desenvolvimento” o com este projeto pretende-se fortalecer a educação sobre a água para o desenvolvimento sustentável nos PALOP (Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa), ou seja, Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique e São Tomé e Príncipe. Com

140.000
Alunos



Impactados pelo projeto Educação sobre a água para o desenvolvimento, que contou com o apoio do Grupo CVT.

19
Professores



Capacitados, com o apoio do Grupo CVT, com materiais para promoverem uma melhor educação na área da eficiência energética.

abrançência nacional, abarca todas as escolas de Cabo Verde, o que fará com que cerca de 140 mil alunos sejam envolvidos e sensibilizados nas questões da água, ampliando os seus conhecimentos sobre a gestão adequada e acessibilidade sustentável deste recurso.

Comissão Nacional de Cabo Verde para a UNESCO (CNU) - Projeto Educação Ambiental - Eficiência Energética.

A Educação Ambiental tem sido considerada fundamental para formar cidadãos responsáveis e mobilizados para alterar o rumo que conduziu a humanidade à presente crise ambiental. Com o projeto Educação Ambiental - Eficiência Energética - "Aprender & Saber Poupar Energia", foram capacitados 19 Professores das Escolas Secundárias Manuel Lopes (13) e Achada Grande(6) com ferramentas sócio educativas para desenvolverem e acompanharem a Educação Ambiental, nomeadamente as medidas para promover uma maior eficiência energética. A parceria e o envolvimento do Grupo CVT permitiram o desenvolvimento de ferramentas educativas específicas "Kid's Lab", tais como: "A Casa Interativa"; "Painéis de Demonstração Práticos" e a "Produção e Edição da Cartilha".

Causas apoiadas pelo Grupo CVT na área do ambiente

Em 2013 os projetos incidiram sobre as seguintes áreas:

- >> Preservação das Tartarugas Marinhas;
- >> Preservação das Gaíarras;
- >> Projeto de educação ambiental sobre a água;
- >> Projeto de educação ambiental na área da eficiência energética.

7.5 Desporto

Em 2013, o apoio do Grupo CVT na área do desporto esteve concentrado nos eventos seguintes.

Causas apoiadas pelo Grupo CVT na área do desporto

Em 2013 os projetos incidiram sobre as seguintes áreas:

>> Futebol Feminino;

>> Desporto Paralímpico.

Campeonato Nacional Futebol Feminino. O desenvolvimento do futebol feminino é uma aposta da Federação Caboverdiana de Futebol (FCF), concretizada através da realização de provas regulares, nomeadamente, o campeonato nacional, que em 2013, contou com cerca de 100 atletas das ilhas de São Vicente, Sal, Boavista, Santiago e Fogo, onde se realizaram os respetivos campeonatos regionais. O Projeto visa, por um lado, contribuir para uma maior igualdade e equidade do género em Cabo Verde e, por outro, preparar as atletas para as competições internacionais.

IIIº Campeonato Nacional de Desporto Paralímpico – CANADEP 2013. O Campeonato contou com a participação de cerca 130 atletas com deficiência visual, intelectual, motora (membros inferiores e superiores), paralisia cerebral e surdos, oriundos de todas as ilhas de Cabo Verde, com exceção da Brava, que competiram nas provas de atletismo, basquetebol em cadeira de Rodas, voleibol sentado e levantamento de peso. À margem das competições, foram realizadas duas formações, uma destinada aos atletas Paralímpicos e outra para classificadores Paralímpicos.

230
Atletas

Apoiados pelo Grupo CVT no âmbito do Campeonato Nacional Futebol Feminino e do IIIº Campeonato Nacional de Desporto Paralímpico – CANADEP 2013.

7.6 Sociedade Informação

A atribuição de tarifário especial a várias organizações enquadra-se na nossa estratégia de massificação do acesso às novas tecnologias da informação e comunicação e consequente redução da infoexclusão em Cabo Verde. Os apoios concedidos têm como beneficiários as Escolas do Ensino Básico, Secundário e Universitário, Associações Profissionais, ONG's, entre outros. Paralelamente foram atribuídas algumas Linhas Verdes a instituições como a VERDFAM (Associação Caboverdiana de Proteção da Família), a Direção Geral da Juventude e o ICIEG (Instituto Cabo-verdiano para a Igualdade e Equidade do Género). Com estes apoios o Grupo CVT contribuiu para facilitar os apoios psicossociais que são prestados por essas Instituições de cariz social e para a criação de canais de denúncias nas respetivas áreas de intervenção destas instituições.

Causas apoiadas pelo Grupo CVT na área da sociedade da informação

Os projetos na área da sociedade da informação apoiados pelo Grupo CVT, em 2013, incidiram na redução da infoexclusão em Cabo Verde. O contributo foi dado com a atribuição de tarifa protocolo e de apoio às Linhas Verdes de diversas instituições de carácter sociais.

7.7 Cultura

Ao longo dos últimos anos, o plano de responsabilidade social da CVT tem abrangido a área cultural, nomeadamente com apoio a eventos que visam promover a continuidade da expressão cultural de Cabo Verde. Em 2013, evidenciamos os seguintes apoios:

Apoio a eventos culturais. Iniciativas que promovem a divulgação da cultura Caboverdiana, designadamente Festas Municipais, edição discográfica e de livros.

RSO Interna – No âmbito da nossa Responsabilidade Social Interna e enquadrado no plano motivacional, foram proporcionados aos colaboradores do Grupo CVT bilhetes de acesso a espetáculos culturais.

Cultura

Em 2013 o Grupo CVT concentrou o apoio à cultura nas Festas Municipais e na de CD's e livros.

7.8 Protocolos para a Promoção dos ODM

Em 2013 foram estabelecidos 22 protocolos de cooperação com diversas entidades. As iniciativas abrangidas por estes protocolos promovem os Objetivos do Milénio, nomeadamente os que se referem à área da educação, igualdade do género, saúde, ambiente e parcerias para o desenvolvimento.

Protocolos	Domínios	Objetivos do Milénio
Kit Escolar – Alunos Ensino Secundário / Parceria FICASE – 44 alunos Bolsa de Transporte Escolar– Alunos EBI – Sto. Antão e Praia FCS – Fundação Caboverdiana de Solidariedade – Apadrinhamento 10 crianças Jardim Flor da Vida – Apadrinhamento 25 crianças Fundação Criança Caboverdiana – Apadrinhamento 4 crianças Parceria com Rotary (Lar)	Educação/Formação Educação/Formação Educação/Formação Educação/Formação Educação/Formação	ODM 2 – alcançar o ensino primário universal
Parceria com ICIEG Protocolo de Parceria RAMAO: Renascença Africana Associação das Mulheres África Ocidental (Célula de C.V)	Pobreza/Promoção Social Pobreza/Promoção Social	ODM 3 – Promover a igualdade de género e a autonomização da mulher
FCS – Fundação Caboverdiana de Solidariedade – Comunicação “Centro de Reinserção” Serviço Nacional de Proteção Civil	Pobreza/Promoção Social Pobreza/Promoção Social	ODM 8 – Criar uma parceria global para o desenvolvimento
A PONTE – Associação de Promoção da Saúde Mental Protocolo HAN Protocolo HBS ADEF – Associação de Deficientes de S. Vicente ACD – Associação Caboverdeana de Deficientes ADEVIC – Associação de deficientes Visuais de Cabo Verde Parceria com a ACRIDES: Associação crianças desfavorecidas Protocolo ACLCC – Luta Contra o Cancro da PRÓSTATA Protocolo Comissão Combate à SIDA (CCS – Sida)	Saúde Saúde Saúde Saúde Saúde Saúde Saúde Saúde	ODM 6 – Combater o VIH/SIDA, a malária e outras doenças
Protocolo de Parceria com a Câmara Municipal de Porto Novo Preservação e Conservação da <i>calonectris edwardsii</i> (Caçarra) – Parceria BIOSFERA I Preservação e Conservação das Tartarugas Marinhas – Parceria INDP	Ambiente Ambiente Ambiente	ODM 7– Garantir a sustentabilidade ambiental

Responsabilidade Ambiental



A Política Ambiental do Grupo CVT incide nas atividades onde se verificam **impactos relevantes**: no ciclo de vida da rede de telecomunicações, nos equipamentos utilizados pelos clientes e na gestão das suas operações.

- \\ Medidas de eficiência energética implementadas em 2013:
- \\ Substituição de 29 aparelhos de ar condicionados com classe energética A e A+;
- \\ Aquisição de equipamentos de ar condicionado sem gás R22;
- \\ Elaboração de projeto e substituição de iluminação externa com lâmpadas micro led no edifício sede em Várzea;
- \\ Instalação de equipamento para leitura do consumo de energia dos servidores;
- \\ Virtualizados vários servidores;
- \\ Instalação do sistema híbrido (fotovoltaico e grupo gerador), na estação de Chã das Caldeiras;
- \\ Arranque do grupo gerador por tensão baixa na Estação de Sambala;
- \\ Colocação de equipamentos em abrigos com ventilação, evitando instalação de ar condicionado;
- \\ 13% das faturas emitidas em 2013 pelo serviço fixo foram faturas eletrónicas;
- \\ Em 2013 o serviço fixo distribuiu 10.117 ecomodes, um equipamento com um nível mais elevado de eficiência energética, que correspondem a 16% do parque total de equipamentos.

211

Gj de energia renovável produzida

-3%

Consumo de combustíveis em 2013 face a 2012

+ 22%

Consumo energia em 2013 face ao ano anterior

_ Responsabilidade Ambiental

A responsabilidade ambiental do Grupo CVT é exercida nas diferentes atividades onde se verificam impactos ambientais relevantes: no ciclo de vida da rede de telecomunicações, nos equipamentos utilizados pelos clientes e nas operações.

8.1 Política e Sistema Ambiental

A responsabilidade ambiental do Grupo CVT está materializada na Política Ambiental, que promove o consumo eficiente de energia, combustível, água e papel, gestão dos resíduos e impacto visual da rede de infraestruturas.

O sistema de gestão integrado inclui o reforço de procedimentos de gestão para garantir a saúde e segurança dos colaboradores de campo envolvidos na instalação, operação e manutenção de antenas, estações base, cabos e outras infraestruturas externas.

Principais impactos da atividade do Grupo CVT no processo de negócio

- >> Rede de telecomunicações
- >> Gestão do edificado e data center
- >> Equipamentos utilizados pelos clientes

Sistema de Gestão Ambiental

Durante 2013 foi dada continuidade ao trabalho desenvolvido pelas 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 Estratégia e Política Ambiental. Foram definidos i) objetivos e metas; ii) elaborados os programas de gestão ambiental e iii) Procedimentos e Indicadores.: Definidos.

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

8.2 Ambiente na Rede de Telecomunicações

O Grupo CVT tem vindo a implementar procedimentos que visam minimizar os impactos ambientais ao longo do ciclo de vida da rede de telecomunicações. Com eles visa reduzir os efeitos da sua atividade na paisagem, na biodiversidade e na saúde pública, pelas radiações eletromagnéticas emitidas.

Dado que uma grande parte do território de Cabo Verde é considerado reserva natural, parque natural, paisagem protegida ou monumento nacional, sempre que é necessária a localização de infraestruturas nestas áreas o Grupo CVT cumpre com os requisitos da Direção Geral do Ambiente, procurando garantir a minimização dos efeitos no ambientais.

Para cumprimento com a regulamentação em matéria de emissão de radiofrequência, o Grupo CVT tem em consideração a exposição da população a radiações no momento da escolha do local das antenas/equipamentos.

Exemplos de boas práticas no ciclo de vida da rede de telecomunicações

Planeamento	<ul style="list-style-type: none">>> Avaliação da melhor localização de forma a reduzir a exposição da envolvente a radiações eletromagnéticas;>> Avaliação das condicionantes do local no momento de implantação de equipamentos, de forma a minimizar o impacto visual, na biodiversidade e nas populações.
Implantação	<ul style="list-style-type: none">>> Utilização de concentradores rurais de baixo consumo, alimentados por energia renovável fotovoltaica;>> Utilização de fibras óticas económicas e de alta eficiência em relação ao cobre;>> Parceria com a Empresa Nacional de Eletricidade e Água para utilização partilhada da rede de distribuição (postes e condutas subterrâneas);>> Redução do consumo de outras matérias-primas;>> Minimização da produção de resíduos e sua correta gestão.
Construção	<ul style="list-style-type: none">>> Abrigos em alvenaria com ventilação natural.
Operação	<ul style="list-style-type: none">>> Recurso a supervisão remota evitando deslocações para o local;>> 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;>> Minimização das emissões de ruído.
Desmantelamento	<ul style="list-style-type: none">>> Reutilização de alguns componentes e conservação dos restantes materiais em sítio adequado.>> Minimização da produção de resíduos e sua correta gestão.

Sistema Híbrido Chã das Caldeiras

Foi implementado um sistema híbrido que permite explorar a energia fotovoltaica para alimentação dos equipamentos GSM e 3G. O sistema possui um grupo gerador de backup para o reforço de energia quando a produção fotovoltaica for insuficiente, atuando de forma automática sobre ordem do módulo de controlo híbrido. A estação funciona basicamente com a energia renovável suportando consumo de 576kWh/mês.

Para garantir a qualidade dos serviços de telecomunicações, o Grupo CVT teve de ocupar algumas áreas da sua rede de infraestruturas em reservas naturais e áreas protegidas. Nestas áreas são cumpridos todos os procedimentos exigidos pela Direção Geral do Ambiente:

Ilha	Espaço Natural	Espaço Natural	Equipamento CVT	Área ocupada
Santo Antão	Pombas	Paisagem protegida	Abrigo gerador	2m2
São Vicente	Monte Verde	Parque natural	BTS	100 m2
Santa Luzia	Santa Luzia	Reserva natural	Não disponível	Não disponível. Ilhéu não habitado
Ilhéus Branco e Raso	Ilhéus Branco e Raso	Reserva natural	Não disponível	Não disponível. Ilhéu não habitado
São Nicolau / Maio	Montegordo Monte Santo António	Parque natural Paisagem protegida	Abrigo Torre	31,5 m2
Santiago	Serra da Malaqueta Serra do Pico de Antónia	Parque natural Parque natural	BTS Abrigo	20 m2 12 m2
Fogo	Bordeira, Chá das Caldeiras e Pico Novo	Parque natural	Instalações CVT BTS	1000 m2 20 m2

Em 2013 as medidas de eficiência energética implementadas na rede de telecomunicações geraram os seguintes benefícios em termos de consumo.

Medidas de eficiência energética implementadas em 2013	Reduções alcançadas
Instalação do sistema híbrido (fotovoltaico e grupo gerador) - estação de Chã das Caldeiras	ND
Arranque do grupo gerador por tensão baixa da bateria com impacto na redução de consumo de combustível - Estação de Sambala	50%
Colocação de equipamentos em abrigos com ventilação, evitando instalação de ar condicionado	100%

8.3 Gestão operacional sustentável: energia/ emissões/ água/ matérias-primas/ resíduos

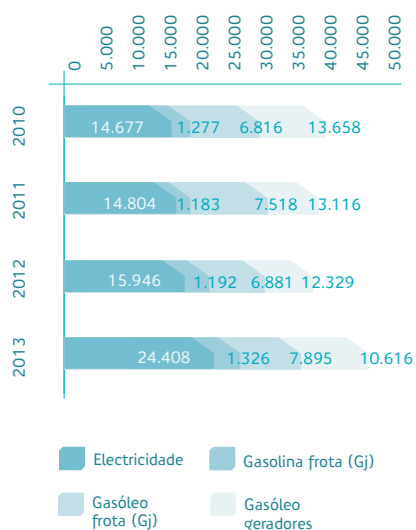
Energia

O consumo de energia aumentou 22% face a 2012. A variação é explicada pelo aumento de 53% do consumo de eletricidade que, em 2013, atingiu o valor de 24.408 Gj, bem como pelo aumento do consumo da gasolina e do gasóleo da frota, em 11% e 15% respetivamente.

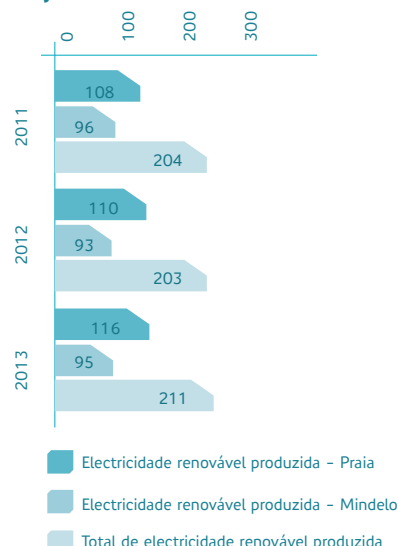
Este aumento é explicado pelo aumento da atividade do Grupo CVT. O Grupo CVT tem, desde 2010, dois parques fotovoltaicos, um na Praia e outro em Mindelo. No total, os parques produziram 211 Gj, em 2013, mais 4% que em 2012.

Medidas de eficiência energética implementadas em 2013	Reduções alcançadas
Substituição de 29 aparelhos de ar condicionados com classe energética A e A+; Aquisição de equipamentos de ar condicionado sem gás R22.	29%
Elaboração de projeto e substituição no Edifício Sede em Várzea da iluminação externa das lâmpadas de vapor de mercúrio, iodeto e fluorescente por lâmpadas micro led. No total foram substituídas 97 lâmpadas.	60%
Instalação de equipamento de energia que permite leitura de consumo dos servidores.	ND
Virtualizados vários servidores : (Fila de espera, Avaliação profissional, serviços de rede, Nagios, HPSIM, Autotap, Servidor de relógios)	ND

>> Distribuição consumo energético (Gj)



>> Electricidade renovável produzida (Gj)



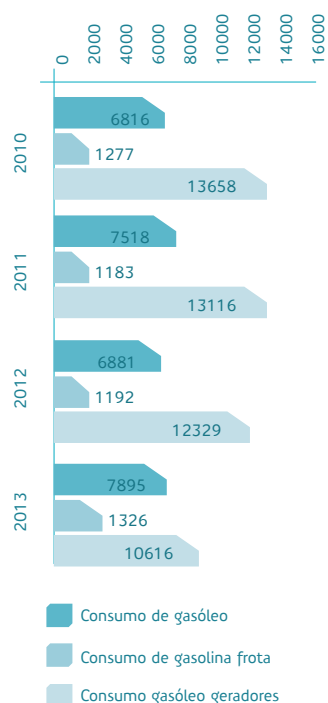
Consumo de Combustíveis

Em 2013, o consumo total de combustíveis na frota teve uma redução de 3% face ao ano anterior, atingindo o valor de 19.837 Gj. O consumo de gasóleo e gasolina da frota tiveram aumentos de 15% e 11% face a 2012, enquanto o consumo de gasóleo dos geradores registou uma diminuição de 14%

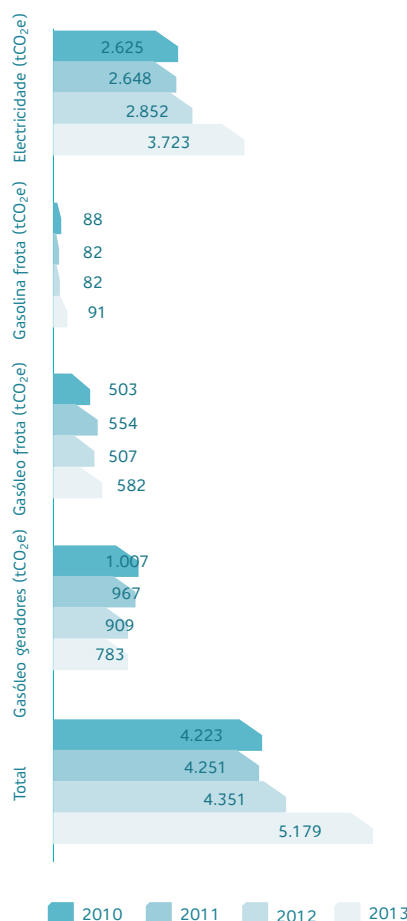
Emissões

Em 2013 as emissões de CO₂ atingiram 5.179 tCO₂e, mais 19% que em 2012. Cerca de 72% resultaram da utilização de eletricidade pública e o restante da queima de combustíveis, nomeadamente gasóleo e gasolina.

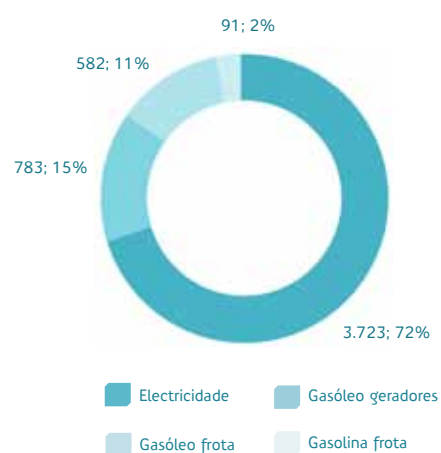
>> Consumo de combustíveis (Gj)



>> Emissões tCO₂e



// Distribuição de Emissões (tCO₂e)

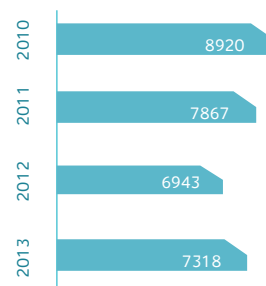


Água

O consumo de água ascendeu, em 2013, aos 7.318 m³, mais 5% do que no ano 2012, invertendo-se a tendência de diminuição registada entre 2010 e 2012.

As águas residuais, de cariz doméstico, são descarregadas no sistema de saneamento público, não tendo por isso impactos significativos na biodiversidade

>> Consumo de Água (m³)



Matérias-Primas

O consumo de materiais em 2013 ascendeu a 195 milhões de CVE. Os materiais que apresentam um maior peso em termos de volume monetário são os equipamentos elétricos e o plástico.

	Informar a reportar (em CVE)	2010	2011	2012	2013	Variação 2012/2013
CVTelecom	Plástico (Cartões, Capas, Pasta)	707.695	845.680	705.735	793.618	12%
	Plástico (Pneus)	x	x	x	2.923.304	x
	Tonners e tinteiros	7.989.228	7.423.824	7.877.214	6.270.801	-20%
	Papel/Cartão	87.543	105.800	49.100	716.611	1359%
	Baterias	3.651.236	3.258.031	3.247.373	5.035.631	55%
	Equipamentos eléctricos (Cabos e Postes)	688.180	887.210	931.760	x	x
	Equipamentos eléctricos (energia)	x	x	x	9.924.965	x
	Equipamentos eléctricos (cabos)	x	x	x	117.069.612	x
	Equipamentos (Postes)	x	x	x	7.642.357	x
	Mobiliário	306.016	655.041	14.540.398	2.132.180	-85%
CVTelecom	Plástico (Cartões, Capas, Pasta)	614.319	82.032	102.966	28.632.180	27708%
	Tonners e tinteiros	269.309	343.765	274.152	545.985	99%
	Papel/Cartão	4.000	24.000	2.250	1.327.693	58909%
	Madeira	x	x	x	x	x
	Baterias	x	x	x	51.564	x
	Equipamentos eléctricos (energia)	x	x	x	11.019.423	x
	Mobiliário	315.882	123.239	7.152.155	199.443	-97%
CVTelecom	Plástico (Cartões, Capas, Pasta)	x	x	x	61.211	x
	Tonners e tinteiros	393.987	743.166	909.093	508.021	-44%
	Equipamentos eléctricos	x	x	x	110.542	x
	Papel/Cartão	10.000	59.800	16.500	207.126	1155%
	Madeira	x	x	x	x	x
	Baterias	x	x	x	x	x
	Mobiliário	182.848	721.024	35.819	65.868	84%
	Consumo Total de Materiais	15.220.243	15.272.562	35.844.515	195.238.576	445%

Resíduos

Foram doados 44 computadores aos Bombeiros e 74 às Forças Armadas. Foram reciclados 8 toners em impressoras de lojas.

Retoma de embalagens e produtos, serviços amigos do ambiente.

Fatura eletrónica

A emissão de faturas para os clientes representa um impacto ambiental significativo, em matéria de consumo de papel. O Grupo CVT tem vindo a promover a subscrição da fatura eletrónica junto dos seus clientes. Em 2013, num universo de 46.819, 13% correspondem a faturas eletrónicas.

Exemplos de medidas implementadas para reduzir o consumo de papel:

- >> Configuração do servidor de gestão centralizada para impressão por perfil;
- >> Instalação de aplicações de reporting de consumo

Fatura Eletrónica

13% das faturas emitidas em 2013 pelo serviço fixo foram faturas eletrónicas.

Equipamentos eficientes

Em 2013 o serviço fixo distribuiu 10.117 ecomodes, um equipamento com um nível mais elevado de eficiência energética. O número de ecomodes distribuídos corresponde a 16% do parque total de equipamentos.

16% de equipamentos eficientes

- >> Em 2013 o serviço fixo distribuiu mais de 10.000 terminais ecomode, que representam 16% do parque de equipamentos do serviço fixo.

Recolha de Cartões Usados

A recolha de cartões usados – Pré-Pago Telefácil – foi alterada por uma iniciativa que promove a transformação dos cartões usados em peças de arte. Em 2013 este projeto teve como resultado 19 peças de artes construídas com os cartões.

Sensibilização dos colaboradores para o ambiente

Em 2013 a CVMM promoveu uma campanha interna de sensibilização com o objetivo de reduzir o consumo de papel de impressão. Para o efeito, foram afixados cartazes nas zonas de impressão com textos e mensagens que promoviam a poupança de papel.

A Direção de Compras e Logística implementou em 2013 uma campanha de sensibilização dos colaboradores para um consumo mais eficiente de papel.



Apoio a programas de preservação e educação ambiental

Em 2013 o Grupo CVT continuou a apoiar iniciativas de preservação e educação ambiental. Destacam-se os apoios concedidos às seguintes ações:

Preservação das Tartarugas Marinhas - Parceria com INDP/ONG's	Este projeto enquadra-se no processo de envolvimento das comunidades nas atividades de Conservação da Natureza e Biodiversidade, especificamente na conservação das Tartarugas Marinhas. Todas as ações desta iniciativa baseiam-se no trabalho voluntário. Estes são capacitados em seminários inseridos nas campanhas anuais de conservação.
Preservação das Caçarras - Parceria com BIOSFERA I	O Projeto Proteção e Conservação das Caçarras visa, por um lado, garantir a continuidade da fauna singular do ilhéu Raso e, por outro, fornecer dados biológicos que poderão ser convertidos em artigos científicos, enriquecendo o espólio mundial do conhecimento e investigação. Do mesmo modo, garante a continuidade da parceria com a BIOSFERA I apoiando-a nas ações desenvolvidas no âmbito da Proteção e Conservação da <i>calonectris edwardsii</i> (Caçarra).
Programa de educação ambiental	Em 2013 a CVT apoiou dois programas de educação ambiental dedicados aos temas da água e da eficiência energética. O programa de educação água para o desenvolvimento impactou 140 mil alunos. O segundo apoio, na área da eficiência energética, permitiu a capacitação de 19 professores com materiais educativos sobre aquela temática.



Fotos CVT.; Foto Caçarra: Wikipédia



9»»

O sucesso da atividade do Grupo CVT
está também dependente da construção de uma
**cadeia de fornecedores de
confiança.**

Em 2013 esta foram algumas
das iniciativas implementadas:

\\ Fórum de Fornecedores, que contou com mais 6% de participação;

\\ 15 visitas efetuadas a fornecedores, para fomentar a melhoria
do relacionamento;

\\ 92 fornecedores avaliados: 20% com nível de excelência
e 79% com nível bom. Apenas 1% foram classificados

1.764

milhões CVE:
valor total
das compras
efetuadas

85

milhões CVE:
valor compras
a fornecedores
nacionais

76%

dos contratos
celebrados incluíram
como fator de seleção
cláusulas de Direitos
Humanos

9

Compras



lecom



_ Compras

O sucesso da atividade do Grupo CVT está também dependente da construção de uma cadeia de fornecedores de confiança. Para além dos vetores tradicionais, como a qualidade e o preço, o processo de seleção de fornecedores considera os princípios éticos e da Política de Sustentabilidade.

9.1 Princípios de Relacionamento

Os princípios de relacionamento do Grupo CVT com os seus fornecedores são conduzidos pelas orientações presentes no código de Ética e na Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses nas Aquisições de Bens e Serviços do Grupo.

Integração da Ética no processo de compras

O código de Ética do Grupo CVT estabelece os princípios de relacionamento e negociação com os fornecedores.

O comportamento ético do fornecedor é um fator considerado na aquisição de produtos ou serviços, para além dos fatores mais tradicionais como as condições de mercado, os indicadores económicos e financeiros, as condições comerciais e a qualidade dos produtos ou serviços propostos.

Gestão dos conflitos de interesse

A importância da prevenção e gestão de conflitos de interesse foi o pressuposto que levou o Grupo CVT, em 2010, a subscrever a Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse nas Aquisições de Bens e Serviços.

Esta Política visa garantir que, na prossecução das suas atividades, o pessoal chave de gestão e os colaboradores do Grupo CVT evitem a ocorrência de

Princípios de Relacionamento com os fornecedores

- >> Ética
- >> Lealdade
- >> Confidencialidade e sigilo profissional
- >> Resolução de conflitos de interesse
- >> Regra sobre recebimento de ofertas
- >> Regra sobre concorrência e relacionamento com fornecedores
- >> Incentivo às melhores práticas de responsabilidade social

conflitos de interesse. Enumera, neste âmbito, as situações que podem ser consideradas como geradoras de conflito de interesse e divulga os procedimentos que devem ser adotados por cada colaborador para garantir que os processos de compra são isentos e imparciais. A Política contempla ainda duas declarações a serem preenchidas pelos colaboradores.

Com a implementação desta Política, e dos processos de monitorização de conflitos de interesse a ela associados, o Grupo CVT procura assegurar a integridade técnica e imparcialidade nas decisões de compra.

9.2 Impacto das Compras

Impacto na Economia Nacional

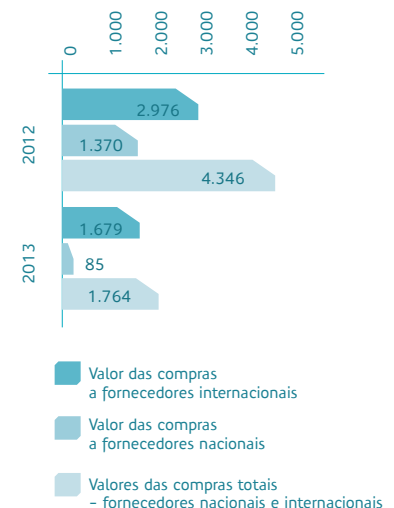
Em 2013 o volume total de compras foi de 1.764 milhões de CVE, registando-se uma diminuição de 59% face ao ano de 2012. As compras a fornecedores nacionais, no total de 85 milhões de CVE, representaram, em 2013, 5% do volume total dos fornecimentos adquiridos.

O peso reduzido das compras nacionais está relacionado com as limitações da oferta do mercado de Cabo Verde no que diz respeito a equipamentos de telecomunicações e tecnologia. Por este motivo, a aquisição de produtos e serviços é estruturada em dois processos: compras nacionais e internacionais.

Em 2013 as principais iniciativas implementadas pela Direção de Logística e Compras foram:

- Novas/Remodelações Lojas – Conclusão de 9 e 1 quiosque
- Auditoria à segurança física das instalações do Grupo CVT
- Processo eficiência energética (em curso)
- Realização do inventário 2013 – CVM e CVT
- Ajustamento dos Recursos Humanos
(formação on job/acompanhamento/momentos qualidade)
- Auditorias – interna e externa
- Fórum de fornecedores nacionais
- Processo Seguro – Pacote Seguros 2013/2014

➤➤ Volume de compras
(milhões de CVE)



Direitos Humanos no processo de compras

Os direitos humanos são também um critério presente na política de compras do Grupo CVT. Em 2013, 76% dos contratos celebrados incluíram como fator de seleção o cumprimento, por parte dos fornecedores, de cláusulas de Direitos Humanos (valor referente a contratos com valor superior a 60.000 euros).

Empresa	Contratos celebrados acima dos 50,00 euros	2010	2011	2012	2013
CVTelecom	Nº total de contratos de investimento celebrados	4	2	2	14
	Nº de contratos de investimento celebrados que incluíram cláusulas de Direitos Humanos	0	0	0	8
CVMóvel	Nº total de contratos de investimento celebrados	4	2	2	16
	Nº de contratos de investimento celebrados que incluíram cláusulas de Direitos Humanos	0	0	0	15
CVMultimédia	Nº total de contratos de investimento celebrados	0	0	0	4
	Nº de contratos de investimento celebrados que incluíram cláusulas de Direitos Humanos	0	0	0	3

Compras Nacionais

O processo de compras do Grupo 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 do Grupo CVT, para o registo do fornecedor é necessário o cumprimento dos requisitos de conformidade da situação jurídica e fiscal, capacidade técnica e financeira.

Acordos Quadro

De forma a reforçar o apoio à economia nacional, tem sido política do Grupo 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.

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.

Compras Internacionais

O processo de compras internacionais é realizado pela PT Compras, que possui um modelo de sustentabilidade de seleção e contratação de fornecedores.

O cumprimento dos princípios éticos e de transparência inerentes à função das compras, bem como o respeito pelo ambiente e pelos direitos humanos são premissas chave do modelo adotado.

Alinhamento Estratégico na Cadeia de Valor

Para a PT é fundamental criar condições para fomentar o alinhamento entre os seus princípios e os dos seus fornecedores, acreditando que só deste modo se podem criar parcerias duradouras com vantagens mútuas e com resultados benéficos para a sociedade e para o ambiente.

Neste sentido, a PT Centro Corporativo efetua, numa base anual, um Inquérito de Sustentabilidade visando aferir o nível de alinhamento entre os procedimentos e políticas sustentáveis da PT e a dos seus fornecedores e, após a avaliação dos resultados, delinear um caminho de aproximação sucessiva.

A par com os aperfeiçoamentos incorporados no Modelo Sustentável de Seleção e Contratação de Fornecedores, e em linha com a evolução das necessidades e exigências do mercado, em 2007 foi criada a Comissão de Ética da PT Centro Corporativo, constituída por representantes da empresa e pela Comissão do Governo Societário da PT.

Princípios Éticos

Além de estar norteado pelo Código de Ética e pela Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Social da PT, a aplicação do Modelo de Compras da PT às relações negociais com os Fornecedores traduz-se nas seguintes práticas divulgadas e verificadas junto de todas as partes interessadas:

- ▶▶ Transparência
- ▶▶ Igualdade de Oportunidades
- ▶▶ Acesso à Informação
- ▶▶ Reciprocidade e Rigor
- ▶▶ Lealdade
- ▶▶ Compras Recíprocas
- ▶▶ Confidencialidade
- ▶▶ Seleção e contratação de Fornecedores

A PT adotou normas que asseguram que, ao longo de toda a relação com os fornecedores, existem sempre documentos que regulam a exigência mínima relativa à conduta ética e à responsabilidade social, nomeadamente nas fases de captação, registo, consulta, e seleção de fornecedores.

Captação de fornecedores

O código de ética sinaliza *a priori* a conduta e exigência relativamente à ética, proteção ambiental e responsabilidade social de todos os Fornecedores que desejem interagir com a PT.

Registo de Fornecedores

A fim de recolher informação sistematizada e sensibilizar os seus fornecedores para as melhores práticas, está incluído no processo de registo de Fornecedores um questionário com questões detalhadas sobre as políticas seguidas nas vertentes de qualidade, ambiente, responsabilidade social e saúde, higiene e segurança no trabalho.

Consulta

Nos programas de consulta ao mercado integramos também o Código de Conduta de Responsabilidade Social, assinado entre a PT e a UNI (Union Network International). Cada fornecedor consultado deve entregar, conjuntamente com a sua proposta, um documento nos termos do qual declare que respeita e cumpre, no âmbito da sua atividade, os direitos humanos fundamentais na comunidade e nos locais de trabalho, designadamente, os que se encontram previstos no referido Código de Conduta (direitos fundamentais, normas e princípios aplicáveis em matéria de meio ambiente, segurança, saúde e higiene nos locais de trabalho).

Seleção

Todos os fornecedores em concurso deverão também apresentar, juntamente com a proposta técnica, um documento que comprove a existência e concordância com as boas práticas ambientais, bem como a respetiva capacidade para o desenvolvimento da atividade objeto da consulta, nos termos da legislação ambiental aplicável e, em especial, do disposto no regime geral da gestão de resíduos e de legislação específica relevante no âmbito da atividade objeto da consulta. O nível de responsabilidade social declarado e o nível de proteção ambiental assegurado constituem, entre outros, critérios de avaliação para eventual adjudicação.

Contratualização

As minutas contratuais negociadas com os fornecedores especificam o cumprimento, por parte destes, da legislação ambiental aplicável à atividade desenvolvida no âmbito do contrato em causa, bem como as disposições legais e regulamentares relativas a segurança, higiene e saúde no trabalho. Desta forma, a PT Centro Corporativo assegura que, ao longo do ciclo de fornecimento de qualquer parceiro de negócio, existem normativos fortes, socialmente aceites e integrados no universo PT, que regulam o alinhamento aos níveis social, ambiental e ético-económico.

9.3 Relacionamento com os fornecedores

O relacionamento com os fornecedores é realizado com a utilização de três ferramentas: o Fórum Anual de Fornecedores, visitas a fornecedores e questionário de avaliação de fornecedores.

Fórum de fornecedores

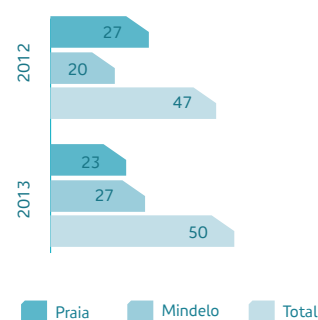
Em 2013 o Fórum de Fornecedores foi dedicado ao tema "Apoiar uma Abordagem Preventiva aos Desafios Ambientais". Teve como principais objetivos:

- Partilha das preocupações sociais e ambientais do Grupo CVT;
- Mudança de comportamentos e atitudes que beneficiem a sociedade;
- Promoção de práticas de negócio sustentáveis na cadeia de fornecimento

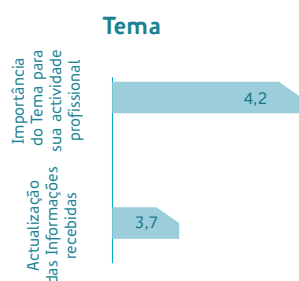
O evento contou com a participação de 50 fornecedores, mais 6% que no ano anterior.

As sessões, realizadas em Mindelo e Praia, tiveram uma avaliação positiva relativamente ao tema selecionado, nomeadamente na utilidade da informação veiculada para o desempenho da atividade profissional dos fornecedores do Grupo CVT.

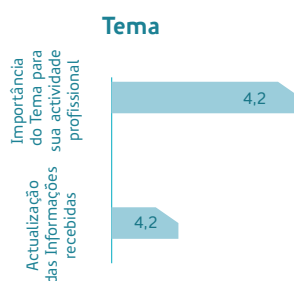
➤➤ Evolução Taxa de Participação 2013-2012



➤➤ 3º Fórum Fornecedores Mindelo



➤➤ 3º Fórum Fornecedores Praia



Visitas a Fornecedores

Para fomentar a melhoria do relacionamento com os seus fornecedores o Grupo CVT efetua visitas às instalações dos seus fornecedores. Em 2013 foram efetuadas 15 visitas a fornecedores nacionais.

Avaliação de Fornecedores

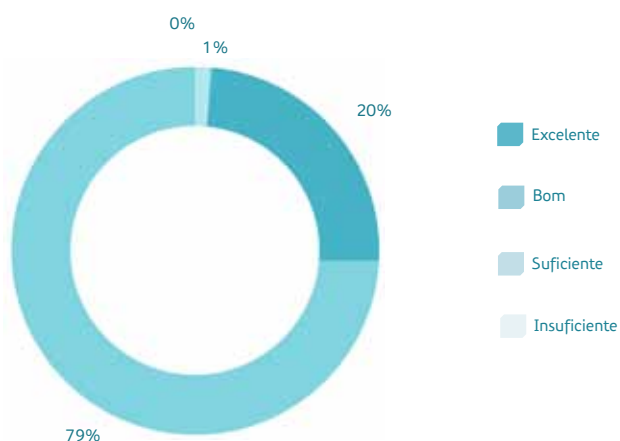
Os fornecedores do Grupo CVT foram avaliados com nível bom (79%) e excelente (20%).

Avaliação de Fornecedores

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

Em 2013, foram analisados um total de 92 fornecedores. Desses, 20% foram avaliados com um nível de Excelência e 79% com nível Bom. Apenas 1% dos fornecedores foram avaliados com Insuficiente.

// Avaliação de fornecedores em 2013



10. Tabela GRI / UNGC

Natureza	Indicadores	Página/ Resposta direta
1. Estratégia e Análise		
1.1 Declaração da pessoa com maior poder de decisão na organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia.	4	
1.2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades, relacionados com a atividade da empresa.	37-40	
2. Perfil Organizacional		
2.1 Denominação da organização relatora.	3	
2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços.	12	
2.3 Estrutura operacional da organização, incluindo principais departamentos, empresas em funcionamento, empresas participadas e <i>joint ventures</i>	50,51	
2.4 Localização da sede social da empresa.	3	
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.	30	
2.7 Mercados abrangidos.	12	
2.8 Dimensão da organização relatora, incluindo número de colaboradores, vendas líquidas e quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados.	12,13,14	
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.	8	
3. Parâmetros do Relatório		
3.1 Período abrangido para as informações apresentadas no relatório.	3	
3.2 Data do último relatório publicado.	O último relatório publicado refere-se ao ano 2012.	
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.	3	
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.	41-44	
3.6 Limites do relatório (países ou regiões, produtos ou serviços, departamentos, instalações, <i>joint ventures</i> ou empresas participadas, bem como outras limitações de âmbito específico).	3	
3.7 Limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório.	3	
3.8 Base de elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , 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.	3	
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.	Informação disponibilizada nas notas metodológicas deste relatório	
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	

Natureza	Indicadores	Página/ Resposta direta
	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.	90
	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
4. Governance, Compromissos e Envolvimento		
	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 estratégia ou a supervisão da organização.	30,31
	4.2 Indicar se o presidente do órgão de <i>governance</i> 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).	32
	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.	32
	4.4 Mecanismos que permitem a acionistas e colaboradores transmitir recomendações ou orientações ao órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado.	41
	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.	34,82
	4.7 Processo para a determinação das qualificações e competências exigidas aos membros do órgão de <i>governance</i> 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.	33,34
	4.9 Processos do órgão de <i>governance</i> 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.
	4.12 Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.	35,36
	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.	41
	4.15 Base para a identificação e seleção das partes interessadas a serem envolvidas.	41

Natureza	Indicadores	Página/ Resposta direta
----------	-------------	-------------------------

4.16 Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas. 41

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. 41-44

Abordagens de Gestão

Abordagem de Gestão Económica	12-14
Abordagem de Gestão Ambiental	72
Abordagem de Gestão Social – Práticas Laborais e Trabalho Condigno	48
Abordagem de Gestão Social – Direitos Humanos	58-64, 69, 84-86
Abordagem de Gestão Social – Sociedade	12-14, 58
Abordagem de Gestão Social – Responsabilidade do Produto	78

Indicadores de Desempenho Económico

E	EC1. Valor económico direto gerado, distribuído e acumulado.	12-14
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.	53,
E	EC6. Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	83
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 32

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 pro bono.	58
C	EC9. Descrição e análise dos impactos económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	12-14

Indicadores de Desempenho Ambiental

Aspeto – Matérias-Primas

E	EN1. Matérias-primas utilizadas, por peso ou por volume.	77
E	EN2. Percentagem das matérias-primas utilizadas que são provenientes de reciclagem ou reutilização.	78

Natureza	Indicadores	Página/ Resposta direta
----------	-------------	-------------------------

Aspecto - Energia

E	EN3. Consumo direto de energia, por fonte de energia primária.	75
E	EN4. Consumo indireto de energia, por fonte de energia primária.	75
C	EN5. Poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	74,75
C	EN6. Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções de consumo obtidas.	74,75,78
C	EN7. Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e objetivos alcançados.	74,75

Aspetto - Água

E	EN8. Consumo total de água, por fonte.	77
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.
C	EN10. Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	Não existe reciclagem e ou reaproveitamento de água

Aspetto - 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.	74 As infra estruturas existentes em zonas de reserva natural seguem os procedimentos exigidos pela DGA
E	EN12. Descrição dos impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade.	74
C	EN13. Habitats protegidos ou recuperados.	79
C	EN14. Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactos na biodiversidade.	65,79
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

Aspetto - Emissões, Efluentes e Resíduos

E	EN16. Emissões de gases com efeito de estufa (GEE), por peso.	76
E	EN17. Outras emissões indiretas relevantes de GEE, por peso.	Informação não disponível
C	EN18. Iniciativas para reduzir as emissões de GEE e reduções alcançadas.	74,75
E	EN19. Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	Não aplicável
	EN20. NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso.	Informação não disponível
E	EN21. Descarga total de água, por qualidade e destino.	Sim
E	EN22. Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha.	78
E	EN23. Número e volume total de derrames significativos.	Não ocorreram derrames em 2013. Até à data existiu um derrame em 2010, que ficou resolvido depois de ter sido construída uma bacia de retenção de líquidos.
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

Natureza	Indicadores	Página/ Resposta direta
----------	-------------	-------------------------

- | | | |
|---|--|---|
| 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. |
|---|--|---|

Aspeto – Produtos e Serviços

- | | | |
|---|--|----|
| E | EN26. Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacto. | 78 |
| E | EN27. Percentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens, por categoria. | 78 |

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 |
|---|---|----------------------|

Aspeto – Transportes

- | | | |
|---|---|---------------------------|
| C | EN29. Impactos ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de colaboradores. | Informação não disponível |
|---|---|---------------------------|

Aspeto – Geral

- | | | |
|---|--|--|
| C | EN30. Custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo. | Foram realizados os investimentos referidos nas páginas 14, 74, 75 embora estes não estejam quantificados. |
|---|--|--|

Indicadores de Desempenho Social Práticas Laborais e Trabalho Condigno

Aspeto – Emprego

- | | | |
|---|--|--|
| E | LA1. Mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por género e região. | 48 |
| E | LA2. Número e percentagem de colaboradores contratados e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região. | 49 |
| C | LA3. Benefícios assegurados aos colaboradores a tempo inteiro que não são concedidos a colaboradores temporários ou a tempo parcial. | Os benefícios referidos na página 53,54 apenas não são aplicáveis aos colaboradores em outsourcing. Os colaboradores a tempo inteiro e parcial têm os mesmos benefícios. |
| 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. | 100% de colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva |
| 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. A Cláusula 20ª da CCT prevê um aviso prévio de 30 ou 15 dias consoante implique ou não mudança de residência habitual, dentro do mesmo conselho, e de 60 dias, caso implique mudança para outro conselho e de 90 dias, se for para outra ilha |

Natureza	Indicadores	Página/ Resposta direta
----------	-------------	-------------------------

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. | 54 |
| E | LA7. Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e por género. | Não existiram acidentes de trabalho no ano de 2013. A taxa de absentismo está divulgada na página 50 |
| 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. | 52,53 |
| E | LA9. Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos. | A Convenção coletiva de trabalho estabelece deveres específicos da CVT par com os seus colaboradores em termos de comparticipação de despesas médicas e na disponibilização das condições de higiene e segurança adequadas, bem como formação nestas áreas. |

Aspeto – Formação e Educação

- | | | |
|---|--|----|
| E | LA10. Média de horas de formação, por categoria de colaborador e por género. | 52 |
| E | LA11. Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e a gestão de carreira. | 52 |
| E | LA12. Percentagem de colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira, por género. | 52 |

Aspeto – Diversidade e Igualdade de Oportunidades

- | | | |
|---|---|---|
| E | LA13. Composição dos órgãos de governance e discriminação dos colaboradores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade. | 32, 48-50 |
| 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. |

Indicadores de Desempenho Social – Direitos Humanos

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. | 84 |
| 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. | 84 |
| 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. | 53 |

Aspeto – Não Discriminação

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| E | HR4. Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas. | Não existiram casos de discriminação |
|---|---|--------------------------------------|

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. |
|---|--|------------------------|

Natureza	Indicadores	Página/ Resposta direta
----------	-------------	-------------------------

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. | 85–87 |
|---|--|-------|

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. | 85–87 |
|---|--|-------|

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 dado que o serviço de segurança no grupo CVTelecom é terceirizado e, de acordo com o definido no contrato de prestação de serviços é distribuído os nº de elementos por posto. Todos os seguranças têm formação em Direitos Humanos. |
|---|---|--|

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. | 85–87 |
|---|---|-------|

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 |
|---|--|-----------------------|

Indicadores de Desempenho Social – Sociedade

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. | 12–14, 58–69 |
| E | SO9. Operações com potencial de efeitos negativos na comunidade local. | Em 2013 verificou-se um incidente na infraestrutura de uma torre da CVMovel, no Site Monte Vermelho, em S. Nicolau. O incidente, que resultou na desmontagem parcial da infraestrutura da torre, deveu-se aos fortes ventos sentidos no final de dezembro de 2013. A causa técnica da queda da torre foi a falta de espejamento da torre, porque, na altura da implementação do site, não foram criadas as bases de espejamento no terreno, que faz parte de uma zona protegida, o parque natural do monte vermelho. A falha de segurança ocorreu porque, no processo de aceitação dos trabalhos de instalação dos sites, não foi possível identificar essa pendência, pois não houve visibilidade de todas as áreas que devem fazer a aceitação dos trabalhos |

Natureza	Indicadores	Página/ Resposta direta
C	SO10. Medidas de prevenção e mitigação dos efeitos negativos na comunidade local.	73
	Aspeto – Corrupção	
E	SO2. Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos para prevenir a corrupção.	34,82,83
E	SO3. Percentagem de colaboradores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.	Não existiu formação específica para esta área. No entanto, a CVT marcou presença no 8th Annual Sustainable Supply Chain Summit Global Compact Leaders Summit UN, evento dedicado a este tema.
E	SO4. Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Não existiram casos de corrupção
	Aspeto – Políticas Públicas.	
E	SO5. Participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i> .	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.	Não foram efetuadas doações financeiras pela CVT
	Aspeto – Concorrência Desleal	
E	SO7. Número total de ações judiciais por concorrência desleal, anti-trust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Não existiram
	Aspeto – Conformidade	
E	SO8. Número total de multas e sanções não monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	Em 2013 verificou-se uma multa no processo de desalfandegamento, por conta de uma interpretação errada dos procedimentos aduaneiros; o valor dessa multa foi de 150.000 CVE e foi aplicada à empresa CVMM.
	Indicadores de Desempenho Social	
	Responsabilidade do Produto	
	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.	73
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.	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.	A informação e rotulagem nos produtos seguem a legislação vigente. Em todas as comunicações feitas a CVT disponibiliza informações sobre o endereço do nosso site e linha de apoio a clientes, para que estes possam obter mais esclarecimentos e detalhes os produtos e serviços. Para além disso a área de Multimédia disponibiliza informação sobre segurança de utilização de equipamentos no website.

Natureza	Indicadores	Página/ Resposta direta
----------	-------------	-------------------------

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| 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. | Não existiram incidentes |
| C | PR5. Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente. | 25,41 |

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. | 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. | <p>A CVM registou um incidente por falta de envio de notificação de lançamento de nova oferta "Pacote YES" comercial à entidade reguladora ANAC. A sanção resultou apenas na suspensão da campanha durante 8 dias, sem qualquer penalização monetária, por ter sido comunicado o lançamento da campanha com 6 dias de antecedência, em vez de 8, conforme estipulado pela ANAC.</p> <p>A CVMóvel recebeu uma notificação do regulador referente a uma coima por elevado número de Time Out em 2013, no valor de 5.000.000 CVE. A CVMóvel recorreu ao tribunal, tendo solicitado a impugnação judicial. O processo encontra-se ainda a decorrer.</p> |

Aspeto – Privacidade do Cliente

- | | | |
|---|--|--|
| C | PR8. Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes. | A CVMóvel recebeu uma reclamação de violação de dados de clientes. A empresa, após averiguação, não conseguiu comprovar a ocorrência dos fatos mencionados na reclamação. Nas outras empresas não ocorreram reclamações. |
|---|--|--|

Aspeto – Conformidade

- | | | |
|---|---|---------------|
| E | PR9. Valor monetário de multas relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos relativos a produtos e serviços. | Não existiram |
|---|---|---------------|

Indicadores GRI para o Setor das Telecomunicações

IO1. Investimento em redes de infra estruturas de telecomunicações.	14
IO2. Custos líquidos para fornecedores de serviços sob o serviço universal obrigatório, quando se trata de estender o serviço a locais geográficos e grupos economicamente desfavorecidos, que não são lucrativos. Descrever mecanismos relevantes, a nível legislativo e regulamentares.	Não divulgado o valor do custo líquido. No entanto a CVT ultrapassa, nalgumas localidades, o que lhe foi contratualmente exigido
IO3. Práticas que garantam a saúde e segurança dos colaboradores de campo, envolvidos na instalação, operação e manutenção de antenas, estações base, cabos e outras infra estruturas externas.	54
IO4. Cumprimento das diretrizes do ICNIRP (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection) relativos às emissão de rádiofrequência (RF) de aparelhos móveis.	Informação não disponível neste relatório
IO5. Cumprimento com as diretrizes do ICNIRP relativas à exposição a radiofrequencia nas estações.	Informação não disponível neste relatório
IO6. Políticas e práticas à Taxa de Absorção Específica (SAR) de aparelhos móveis.	Informação não disponível neste relatório
IO7. Políticas e práticas de consulta aos stakeholders, sobre o local de instalação de sites.	São respeitados os procedimentos regulamentares e consultadas as entidades públicas, como autarquias e a Direção Geral do Ambiente, nos casos em que os sites se encontrem localizados em zonas protegidas
IO8. Número e percentagem de sites, sites partilhados e sites de estruturas existentes.	Informação não disponível neste relatório
PA1. Políticas e práticas para a extensão da infraestrutura de telecomunicações e acesso a produtos e serviços de telecomunicações a locais de baixa densidade populacional.	18
PA2. Políticas e práticas para ultrapassar barreiras ao acesso e uso de produtos e serviços de telecomunicações, incluindo: linguagem, cultura, iliteracia, insuficiência de educação, rendimento, deficiências e idade. Incluir descrição do modelo de negócio aplicado.	18
PA3. Políticas e práticas que garantam a disponibilidade dos produtos e serviços de telecomunicações. Quantificar, sempre que possível, períodos específicos de tempo e locais.	19
PA4. Quantificar o nível de disponibilidade dos produtos e serviços de telecomunicações nas áreas onde a organização opera. Os exemplos incluem: número de clientes / market share; percentagem de população coberta, percentagem de território coberto.	13,14
PA5. Número e tipo de produtos e serviços de telecomunicações fornecidos e utilizados por segmentos de população com rendimento reduzido e com nenhum rendimento. Fornecer definições selecionadas. Incluir descrição do abordagem e definição de preço, ilustrando com exemplos como preço por minuto de diálogo / bit de informação transferida nas áreas remotas, pobres ou com baixo rendimento.	18
PA6. Programas para assegurar a continuidade de produtos e serviços de telecomunicações em situações de emergência.	19
PA7. Políticas e práticas para gerir questões de direitos humanos relacionadas com o acesso e o uso de produtos e serviços de telecomunicações.	Informação não disponível neste relatório
PA8. Políticas e práticas de comunicação sobre o tema Campos Electromagnéticos. Inclui informação dada nos pontos de venda dos materiais	Informação não disponível neste relatório

PA9. Investimento em programas e atividades de investigação sobre campos electromagnéticos. Inclui descrição de programas fundados pela organização relatora, bem como aquelas para os quais esta contribuiu.	Informação não disponível neste relatório
PA10. Iniciativas para assegurar clareza das tarifas.	Informação não disponível neste relatório
PA11. Iniciativas para informar os clientes sobre características do produto, e aplicações que promovem uso responsável, eficiente, economicamente rentável, e ambientalmente preferível.	78
TA1. Exemplos da eficiência dos recursos utilizados em produtos e serviços de telecomunicações entregues.	74,75,78
TA2. Exemplos de produtos, serviços e aplicações de telecomunicações com potencial para substituir objetos físicos.	Informação não disponível neste relatório
TA3. Medidas de transporte e ou mudanças de utilização de recursos decorrentes do uso de produtos e serviços de telecomunicações usados pelo cliente.	Informação não disponível neste relatório
TA4. Impactes indirectos decorrentes do consumo de produtos e serviços acima descritos, e aquisição de conhecimentos para desenvolvimentos futuros.	Informação não disponível neste relatório
TA5. Práticas relacionadas com os direitos de propriedade intelectual e tecnologias de fonte aberta	Informação não disponível neste relatório



1.1 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 2013.

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 do Grupo. Constitui um exercício de transparência e de divulgação da informação não-financeira aos stakeholders, evidenciando as metas atingidas e as políticas adotadas.

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.

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 utilizar-se-ão 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			Fonte
Electricidade 2012	0,644	tCO ₂ /MWh	Estimativa : 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 eletricidade comprada pela CVT à empresa Electra e que está disponível no R&C 2011 e 2012 da empresa fornecedora de energia para a eletricidade de 2012 e 2013, respetivamente.
Electricidade 2012	0,549	tCO ₂ /MWh	
Gasolina	69,3	KgCO ₂ /GJ	CVT
Gasóleo	74,1	KgCO ₂ /GJ	APA
Fator de oxidação	0,995	KgCO ₂ /GJ	APA

1.2 United Nations Global Compact (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.

UNGC COP – advanced criteria

Critério	Local onde a informação é disponibilizada neste relatório (páginas):
Implementação dos 10 princípios na estratégia e operações	
1 Descrição das principais funções e unidades de negócio	12
2 Descrição da cadeia de valor	84,85
Políticas de Gestão de Direitos Humanos e Procedimentos	
3 Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas na área dos Direitos Humanos	33-36 , 53,54,58-69
4 Descrição de sistemas de gestão para integrar os Direitos Humanos	53,54,58-69,85
5 Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração dos Direitos Humanos	85-87
Políticas de Gestão e Procedimentos Laborais	
6 Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas	33-36, 37-40
7 Descrição de sistemas de gestão para integrar temas laborais	48-55
8 Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração dos temas laborais	48-55
Políticas de Gestão e Procedimentos Ambientais	
9 Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas	33-36, 37-40
10 Descrição de sistemas de gestão para integrar o ambiente	33-36, 72-79
11 Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração do ambiente	72-79
Políticas de Gestão e Procedimentos Anti Corrupção	
12 Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas	33-36, 37-40
13 Descrição de sistemas de gestão para integrar a anti-corrupção	33-36
14 Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração anti-corrupção	33-36, 82
Acções para apoiar temas e objectivos das Nações Unidas	
15 Descrição da contribuição para os objectivos e temas das Nações Unidas	33-36, 37-40
16 Descrição de investimentos sociais estratégicos e filantrópicos	58-69
17 Descrição de iniciativas de envolvimento em políticas públicas e advocacy	33-36
18 Descrição de parcerias e ação colectiva	69
Liderança e Governance para a sustentabilidade	
19 Descrição do compromisso do CEO	3
20 Descrição do Board e sua fiscalização	30-32
21 Descrição do Envolvimento de Stakeholders	41-44



