



Relatório de Sustentabilidade
»» 2014



Este Relatório de Sustentabilidade tem como âmbito as atividades do Grupo CVTelecom (também designado neste documento por Grupo CVT ou Grupo) em 2014. Nele 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 G4, no nível essencial. No final deste documento poderá ser encontrada a tabela de remissão às abordagens de gestão e indicadores GRI correspondentes ao nível essencial.

Este relatório corporiza ainda a COP do Grupo CVT para as Nações Unidas, apresentando as iniciativas do Grupo que materializam o cumprimento dos 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 de sustentabilidade, agradecemos a sua opinião a este documento para um dos seguintes contactos:

Cabo Verde Telecom, SA.
Rua Cabo Verde Telecom
Caixa Postal 220
Praia

Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade
Dulce Rodrigues
E-mail: dulce.rodrigues@cvt.cv

>> Índice de conteúdos

1. MENSAGEM	4
2. SOBRE O RELATÓRIO	6
3. QUEM SOMOS	12
3.1. Estrutura Acionista e Modelo de Governo	14
3.2. Principais indicadores e impactos do Grupo CVT	19
3.2.1. Valor Económico Gerado e Distribuído	19
3.2.2. Impacto Económico, Ambiental e Social do Grupo CVT	20
3.2.3. CVT – negócio fixo	20
3.2.4. CVM – negócio móvel	21
3.2.5. CVMM – negócio multimédia	21
3.3. Principais acontecimentos de 2014	24
4. COMO GERIMOS O NOSSO NEGÓCIO	24
4.1. Excelência na relação com o cliente	26
4.2. Telecomunicações para todos	27
4.2.1. Investimento e desenvolvimento da rede de infraestruturas	27
4.2.2. Literacia digital e acessibilidade	28
4.2.3. Segurança da informação	29
4.2.4. Sociedade de informação	29
4.3. Cultura de Sustentabilidade	31
4.3.1. Modelo de Gestão Sustentável	31
4.3.2. Empowremet da gestão de topo e (in)formação aos colaboradores	34
4.3.3. Estratégia de Sustentabilidade em Ação	35
4.3.4. Envolvimento de Stakeholders	36
5. TALENTO E MERITOCRACIA	38
5.1. Perfil da equipa	40
5.2. Gestão dos recursos humanos	44
5.2.1. Organização	44
5.2.2. Formação	46
5.2.3. Avaliação de desempenho e progressão na carreira	47
5.2.4. Benefícios	47
5.2.5. Saúde e segurança	47
5.2.6. Comunicação interna	48
6. RESPONSABILIDADE SOCIAL	50
6.1. Educação	54
6.2. Luta Contra a Pobreza	55
6.3. Saúde	56
6.4. Consciência Ambiental	58
6.5. Desporto	59
6.6. Sociedade Informação	59
6.7. Cultura	60
6.8. Protocolos para a Promoção dos ODM	61
7. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL	62
7.1. Política e Sistema Ambiental	64
7.2. Ambiente na Rede de Telecomunicações	65
7.3. Gestão Operacional Sustentável	66
7.3.1. Energia	66
7.3.2. Consumo de combustíveis	69
7.3.3. Emissões	69
7.3.4. Água	70
7.3.5. Matérias-primas	70
7.3.6. Resíduos	71
8. COMPRAS	74
8.1. Modelo de compras	77
8.2. Princípios de Relacionamento	77
8.3. Impacto e Processo de Compras	78
8.3.1. Impacto na economia nacional	78
8.3.2. Processo de Compras	79
9. TABELA GRI / UNGC / NOTAS METODOLÓGICAS	80



Mensagem

Caro leitor,

O setor de atividade em que a CVT opera está repleto de oportunidades e desafios que impactam o desenvolvimento das sociedades e das economias. O mundo globalizado que conhecemos dependerá cada vez mais da interconexão entre pessoas e objetos, abrindo novas possibilidades de relacionamento entre pessoas, empresas e países.

As possibilidades que as TIC continuam a perspetivar para o futuro nos domínios da educação e saúde, entre outros, terão também um papel relevante no aumento da eficiência nas atividades económicas. Neste quadro, a CVT continuará a assumir as suas responsabilidades no desenvolvimento de Cabo Verde e na sua integração na economia global.

Principais impactos económicos, sociais e ambientais

Em 2014 o Grupo CVT operou num contexto económico difícil, num ano em que o negócio ficou marcado por uma alteração significativa do mercado, com a introdução da portabilidade móvel e fixa, e com a licença VOIP atribuída à CVMM.

As receitas operacionais, de 7.059 milhões de ECV, diminuíram 7% face a 2013. Um decréscimo acompanhado pelos custos operacionais, EBITDA e resultado líquido, que reduziram 2%, 13% e 56%, respetivamente.

No que se refere ao impacto sobre os clientes, é de assinalar a melhoria de alguns indicadores da qualidade, como a % de avarias reparadas em 2 dias, que atingiu os 97% para a rede de acesso e ADSL/IPTV. Quanto ao investimento, decresceu 16% em relação a 2013.

Em termos ambientais, e em consequência do aumento da nossa atividade e também do consumo cada vez maior de tráfego pelos nossos clientes, registámos um aumento do consumo de energia (5%) e das emissões (13%) face a 2013. A energia consumida a partir de fontes de energia renovável manteve-se estável relativamente a 2013, tendo ascendido a 209 GJ. O consumo de água aumentou 2%. A CVT manteve o seu estímulo à economia local, tendo adquirido 1.426 milhões

de ECV em produtos e serviços de fornecedores nacionais. Na contribuição para a sociedade cabo-verdiana, pagámos 1.658 milhões de ECV em impostos, e investimos 17 milhões de ECV em projetos de responsabilidade social.

Principais destaques do negócio

No negócio fixo operámos num contexto de retração económica e do mercado de telecomunicações marcado por forte concorrência no negócio de voz, com a canibalização progressiva do fixo pelo móvel.

No negócio do móvel, terminámos o ano com mais de 400 mil clientes, mantendo ao mesmo tempo a posição competitiva da empresa. Para além de níveis de penetração elevados no segmento da voz, o mercado dos dados apresentou um dinamismo que permite perspetivar um crescimento sustentável. A base de utilizadores da internet cresceu 48% em 2014, representando 24% do parque de clientes.

No negócio da CVMM, salientamos os mais de 17 mil clientes de internet de banda larga, mais de 6 mil clientes com televisão por subscrição e 4 mil clientes VOIP. Para além disso, houve o rebranding da marca ZAP e a entrada no mercado de Voz.

Responsabilização social e ambiental, transparência para com o mercado

Os aspetos sociais e ambientais continuam a ser, a par da nossa responsabilidade económica, uma preocupação no nosso modelo de negócio.

As iniciativas sociais e ambientais divulgadas neste relatório testemunham o nosso comprometimento com a responsabilidade social e ambiental.

Neste relatório, que segue a nova versão das diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade da Global Reporting Initiative, respondemos ainda aos 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas.

Sabemos que temos ainda um percurso a fazer e muitos desafios por enfrentar. Sabemos, também, que com uma equipa focada no desenvolvimento sustentado do nosso negócio, daremos a nossa contribuição para construir, no futuro, um mundo melhor.

Sobre o Relatório



CVTelecom

2 «

O que diferencia este relatório de sustentabilidade da CVT

\\ Com este relatório evoluímos para a nova versão do referencial da Global Reporting Initiative (GRI) - as diretrizes G4

\\ Este relatório responde ao nível essencial da GRI G4

\\ Este relatório constitui ainda uma resposta, no nível avançado, aos princípios do United Nations Global Compact (UNGC).

\\ Tema Económico mais relevante para os nossos stakeholders: Contribuição da CVT para a economia nacional, através do pagamento de impostos e criação de emprego

\\ Tema Social mais importante para os nossos stakeholders: Não utilização de trabalho infantil, nem internamente, nem na cadeia de fornecedores

\\ Tema ambiental mais importante para os nossos stakeholders: Aquisição de equipamentos com menor impacto negativo no ambiente

2

2

Sobre o Relatório

O processo de elaboração deste relatório seguiu as Diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), tendo sido utilizada a versão G4, no nível essencial.

O índice de conteúdos foi determinado pela aplicação dos princípios da GRI e por um processo de aferição dos temas materiais como se descreve em seguida.

Para preparar a transição para a versão G4 do GRI, a CVT promoveu uma ação de formação com a participação da sua primeira linha de gestão. Durante esta iniciativa formativa, os gestores da CVT puderam conhecer as principais alterações da nova versão do standard e identificar os temas materiais na perspetiva da CVT. Este trabalho foi complementado com um inquérito específico às principais categorias de stakeholders da CVT, que utilizou, como base, os aspetos do GRI.

Foi desenhado um inquérito específico para os clientes particulares, tendo a sua aplicação sido realizada por promotoras nas lojas da empresa. Esta opção foi tomada por, nas consultas implementadas em anos anteriores, se ter verificado dificuldade por parte dos clientes particulares na resposta ao inquérito. Procedeu-se a uma simplificação das perguntas em termos da linguagem utilizada. Por outro lado, as perguntas foram focalizadas nos aspetos económicos, ambientais e sociais mais sensíveis para os clientes. Os restantes stakeholders responderam ao inquérito integral online.

Temas materiais

A identificação dos temas materiais foi feita a partir da base de aspetos GRI e dos temas incluídos na estratégia de sustentabilidade da CVT (fase 1). A seleção dos temas foi realizada interna e externamente. Internamente procedeu-se a uma seleção dos temas de acordo com a sua relevância para a concretização da estratégia de desenvolvimento do negócio. Esta seleção ocorreu durante a formação sobre a versão G4 das diretrizes do GRI e contemplou individualmente cada um dos 3 negócios (fase 2). A valorização consolidou a seleção/hierarquização realizada por cada um dos negócios (fase 3). Esta análise interna foi complementada com uma consulta específica aos stakeholders sobre este tema. A base dos temas propostos às partes interessadas para seleção e valorização foram os aspetos do GRI e os temas da estratégia de sustentabilidade do Grupo. Tendo sido utilizado como instrumento desta consulta um questionário, este incluía a hipótese dos stakeholders poderem identificar outros temas como relevantes, para além dos que lhes eram fornecidos pelo inquérito.

1.
Identificação

2.
Seleção

3.
Valorização

4.
Validação

A fase de valorização incluiu a tomada de decisão sobre os critérios para definição da materialidade. Na fase de validação (fase 4) foi decidido o grau de informação a divulgar no relatório (cobertura da informação) para cada aspeto material e os limites de cada tema (ver matriz apresentada no final deste capítulo).

Temas materiais por dimensão de sustentabilidade

A matriz de temas materiais, representada em seguida, apresenta a relevância média de cada dimensão: ambiental, direitos humanos, económica, práticas laborais e responsabilidade pelo produto/serviço.

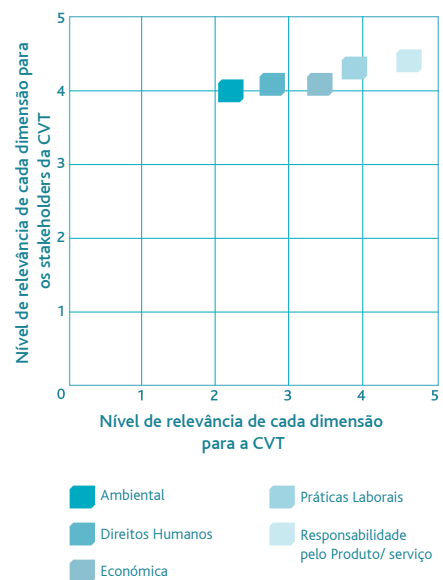
A matriz expressa uma valorização superior de todas as dimensões pelos stakeholders relativamente à importância que é atribuída internamente pela CVT. É exceção a dimensão responsabilidade pelo produto/serviço. Neste caso, a valorização é superior por parte da CVT.

A maior diferença encontra-se na dimensão laboral onde a valorização média dada pelos stakeholders (4) é bastante superior à atribuída pela CVT (2,2). A segunda maior discrepância verifica-se na dimensão dos direitos humanos, valorizada pelos stakeholders em 4,1, enquanto a CVT valoriza em 2,8. Na dimensão económica e práticas laborais o diferencial esbate-se, com os stakeholders a valorizarem 4,1 e 4,4 e a CVT 3,4 e 4,6, respetivamente.

De uma forma global, os temas económicos avaliados são endereçados nos capítulos 3 e 4. As políticas e desempenho ambiental da CVT são apresentados no capítulo 7. Os temas relacionados com as condições laborais estão refletidos no capítulo 5, dos recursos humanos e os temas de Direitos Humanos encontram-se divulgados no capítulo 5, referente aos colaboradores. Existe ainda informação complementar no capítulo 8, dedicado ao tema das compras. As iniciativas e desempenho relacionados com a responsabilidade sobre os produtos e serviços estão descritos no capítulo 3 e 4.

Em seguida discriminamos a valorização de cada um dos temas incluídos dentro de cada dimensão, divulgando a presença, neste relatório, de informação sobre a respetiva forma de gestão e desempenho. As tabelas divulgam o nível de cobertura de cada tema, conforme solicitado pela Global Reporting Initiative, e a definição do tema como material/não material. Foi utilizado como critério da não materialidade uma pontuação menor que "2" pela CVT, independentemente da valorização atribuída pelos stakeholders. É exceção a esta regra o tema "Desenvolvimento da atividade investindo financeiramente na proteção de espécies (fauna e flora)" que considerámos material por integrar a atividade de responsabilidade social da CVT há vários anos, como é comprovado pelas iniciativas e indicadores descritos no ponto 6.4. deste relatório.

// Temas Materiais por Dimensão (Média)



// Dimensão económica

Tema	Tema Material / Não Material	Forma de gestão	Indicador de desempenho	Cobertura interna	Cobertura externa	Nível de relevância para os stakeholders	Nível de relevância para a CVT
Contribuição da CVT para a economia nacional, através do pagamento de impostos e criação de emprego	Tema Material	v	v	v	v	4,5	4,5
Investimento financeiro da CVT no desenvolvimento e melhoria da rede de telecomunicações	Tema Material	v	v	v	v	4,4	4,17
Doações realizadas pela CVT para benefício da sociedade CaboVerdiana	Tema Material	v	v	v	v	4,1	2,0
Disponibilização de serviços para segmentos de clientes com rendimentos baixos	Tema Material	v	v	v	v	3,7	3,7
Apoio à economia local, através da compra de bens e serviços a fornecedores de Cabo Verde	Tema Material	v	v	v	v	3,7	2,2
Promoção do acesso aos serviços da CVT, disponibilizando equipamentos mais baratos para os seus clientes	Tema Material	v		v	v	4,1	3

// Dimensão Direitos Humanos

Tema	Tema Material / Não Material	Forma de gestão	Indicador de desempenho	Limite interno	Limite externo	Nível de relevância para os stakeholders	Nível de relevância para a CVT
Política de investimento em novos mercados tendo em consideração o grau de cumprimento com os direitos humanos. Investimento da empresa na formação dos seus colaboradores em direitos humanos.	Tema Material	-	-	v	-	3,9	3
Desenvolvimento da atividade sem discriminar, quer internamente os seus colaboradores, quer externamente os seus parceiros de negócio e outras partes interessadas da CVT	Tema Material	v	v	v	v	4,1	3
Desenvolvimento da atividade permitindo a liberdade de associação e negociação coletiva	Tema Material	v	v	v	-	4,0	3
Desenvolvimento da atividade não recorrendo a trabalho infantil, nem internamente, nem na sua cadeia de fornecedores	Tema Material	v	-	-	v	4,4	3
Desenvolvimento da atividade não recorrendo a trabalho forçado, nem internamente, nem na sua cadeia de fornecedores	Tema Material	v	-	-	-	4,3	3
Formação para que os seguranças da empresa respeitem os Direitos Humanos	Tema Material	v	-	-	-	4,1	3
Desenvolvimento da atividade respeitando os direitos dos povos indígenas	Tema não Material	-	-	-	-	3,8	1
Avaliação de fornecedores em matéria de direitos humanos	Tema Material	-	-	v	v	3,9	3
Mecanismos de queixas/ reclamações para eventual denúncia de violações dos direitos humanos	Tema Material	-	-	v	v	4,0	3

// Dimensão Responsabilidade sobre o Produto/Serviço

Tema	Tema Material / Não Material	Forma de gestão	Indicador de desempenho	Limite interno	Limite externo	Nível de relevância para os stakeholders	Nível de relevância para a CVT
Realização de estudos para avaliar o impacto da utilização dos seus produtos/serviços na saúde e segurança dos clientes	Tema Material	-	-	v	v	4,3	4,5
Inclusão de informação útil para os clientes nos rótulos dos produtos e serviços que disponibiliza aos seus clientes	Tema Material	v	-	v	v	4,3	4
Partilha de informação com os clientes para promover uma utilização segura dos serviços da CVT, e dos equipamentos que lhe estão associados	Tema Material	v	-	v	v	4,3	4,5
Comunicação clara das tarifas com os clientes	Tema Material	v	-	v	v	4,5	5
Garantia da privacidade dos dados e informação do cliente	Tema Material	v	-	v	v	4,6	5
Possibilidade da população apoiar a empresa a determinar localização das antenas de telecomunicações, minimizando o impacto sobre a comunidade	Tema Material	-	-	v	v	4,1	3,5
Desenvolvimento de iniciativas e disponibilização de soluções que garantam a utilização segura de smartphones e da internet por menores de idade	Tema Material	-	-	v	v	4,0	4,5
Inovação dos produtos e serviços	Tema Material	-	-	v	v	4,5	5
Continuidade do serviço	Tema Material	v	-	v	v	4,4	5
Qualidade do serviço	Tema Material	v	v	v	v	4,6	5
Satisfação e fidelização dos clientes	Tema Material	v	v	v	v	4,5	5

// Dimensão Ambiental

Tema	Tema Material / Não Material	Forma de gestão	Indicador de desempenho	Limite interno	Limite externo	Nível de relevância para os stakeholders	Nível de relevância para a CVT
Consumo eficiente de papel e consumíveis no desenvolvimento das atividades da CVT	Tema Material	v	-	v	-	4,0	2
Utilização de materiais reciclados	Tema Material	v	-	v	-	3,8	2,7
Consumo eficiente nos edifícios CVT	Tema Material	v	-	v	-	4,1	2
Consumo eficiente na infraestrutura de rede de telecomunicações	Tema Material	v	v	v	-	4,1	4
Consumo de energia reduzido na produção de equipamentos e na sua utilização pelos clientes	Tema Material	v	v	v	v	4,1	2,7
Consumo eficiente de água	Tema Material	v	v	v	-	4,2	2
Desenvolvimento da atividade sem afetar lençóis de água ou outras fontes de água	Tema não Material	-	-	-	-	4,1	1
Desenvolvimento da atividade sem afetar áreas naturais protegidas	Tema Material	v	v	v	v	4,2	2,2
Desenvolvimento da atividade investindo financeiramente na proteção de espécies (fauna e flora)	Tema Material	-	v	-	v	3,9	1,8
Investimento em equipamentos e adoção de comportamentos que permitem uma redução das emissões de Co2, que contribuem para o agravamento das alterações climáticas	Tema Material	v	v	v	v	4,1	2,3
Seleção de fornecedores cuja política ambiental contribui para a redução de emissões de CO2	Tema Material	v	-	v	v	4,1	2,7
Emissões atmosféricas, que contribuem para a poluição da atmosfera	Tema não Material	-	-	-	-	3,6	1
Gestão adequada dos resíduos gerados pela operação da CVT, procurando a sua reciclagem ou reutilização	Tema Material	-	-	-	v	4,1	2
Fugas de produtos químicos	Tema não Material	-	-	-	v	3,7	1
Aquisição de equipamentos com menor impacto negativo no ambiente	Tema Material	-	v	-	v	4,2	2,7
Reciclagem e reutilização de equipamentos antigos dos clientes	Tema Material	-	-	v	v	3,9	2
Impacto negativo no ambiente decorrente do transporte dos equipamentos necessários para a operação da CVT	Tema Material	-	-	v	v	3,6	2
Seleção de fornecedores com boas práticas ambientais	Tema Material	-	-	v	v	4,2	2,7
Mecanismos e queixas e reclamações ambientais	Tema não Material	-	-	v	-	3,8	1,8
Apoio à investigação sobre campos eletromagnéticos & comunicação sobre os mesmos aos clientes	Tema Material	-	-	v	v	3,9	2
Partilha de sites com outras operadoras	Tema Material	-	-	v	v	3,5	2,8
Venda e promoção de equipamentos ecológicos	Tema Material	-	-	v	v	4,1	3,3

// Dimensão Práticas Laborais

Tema	Tema Material / Não Material	Forma de gestão	Indicador de desempenho	Limite interno	Limite externo	Nível de relevância para os stakeholders	Nível de relevância para a CVT
Capacidade em atrair e reter os colaboradores da CVT	Tema Material	v	v	v	-	4,2	4,7
Comunicação atempada da empresa aos seus colaboradores sobre alterações na organização significativas, como alteração dos seus acionistas, sede da empresa, fusão com outra empresa	Tema Material	v	-	v	-	4,1	4,3
Prevenção de acidentes de trabalho	Tema Material	v	-	v	-	4,4	3,5
Implementação de sistemas de saúde e segurança no trabalho, que garantam a máxima segurança e saúde aos colaboradores na realização das suas atividades profissionais	Tema Material	v	-	v	-	4,4	4,2
Investimento contínuo na formação dos colaboradores	Tema Material	v	v	v	-	4,4	4,7
Gestão adequada das competências dos colaboradores, promovendo o seu desenvolvimento profissional nas diferentes etapas da sua carreira	Tema Material	v	-	v	-	4,3	4,7
Avaliação do desempenho de todos os colaboradores, de forma a que estes conheçam a qualidade do seu trabalho e contributo para os objetivos da empresa	Tema Material	v	-	v	-	4,2	4,7
Igualdade de oportunidades para os colaboradores, independentemente do sexo, idade, religião ou outros fatores	Tema Material	v	-	v	-	4,4	3,8
Igualdade na remuneração homens / mulheres	Tema Material	v	v	v	-	4,5	4,5
Avaliação dos fornecedores em matéria de práticas laborais	Tema Material	-	-	v	v	4,1	2
Existência de mecanismos de queixas / reclamações sobre práticas laborais ilegítimas que estejam a ocorrer na empresa	Tema Material	-	-	v	-	4,2	2

3 >>

Com a nossa atividade contribuímos para o desenvolvimento da **economia** e da **sociedade Caboverdiana**

\\ 21%: Peso do investimento em % das receitas operacionais

\\ 1.426 milhões ECV - Valor da distribuição riqueza por fornecedores nacionais

\\ 17 milhões de ECV - Investimento em iniciativas de responsabilidade social

7.276

Valor económico gerado pelo Grupo CVT em 2014, em milhões ECV

5.565

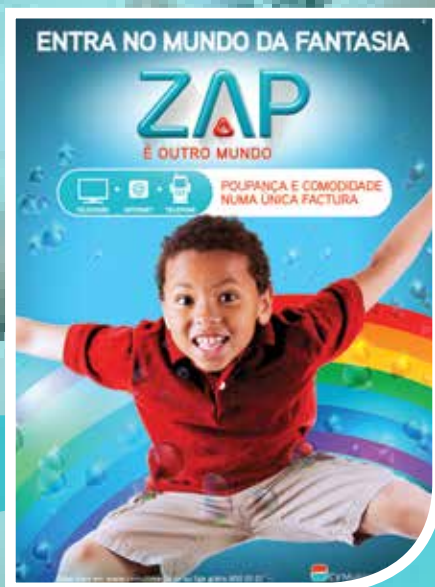
Valor económico distribuído pelo Grupo CVT em 2014, em milhões ECV

1.658

Valor impostos pagos pelo Grupo CVT em 2014, em milhões ECV

3

Quem somos



3

Quem Somos

VISÃO

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

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 cabo-verdiana.

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;

CVTelecom		Valor Milhões de ECV
Vendas líquidas		3,049
Capitalização total discriminada em termos de dívida e património líquido	Divida	4.810
	Património	6.705

CVM		Valor Milhões de ECV
Vendas líquidas		4,021
Capitalização total discriminada em termos de dívida e património líquido	Divida	3.729
	Património	902

CVMM		Valor Milhões de ECV
Vendas líquidas		1,403
Capitalização total discriminada em termos de dívida e património líquido	Divida	1.371
	Património	241

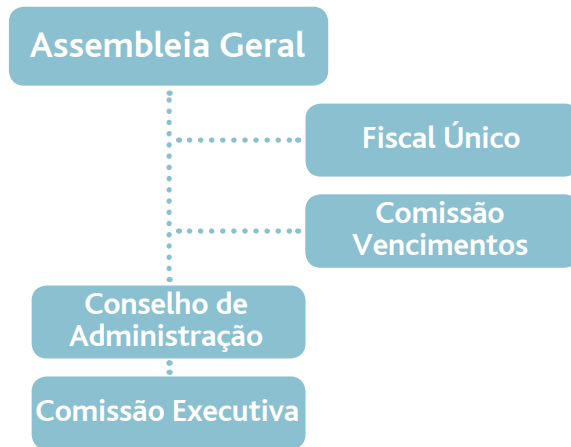
3.1. Estrutura Acionista e Modelo de Governo

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%

O Grupo CVT 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.

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. 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. A 31 de Dezembro de 2014 a sua composição era a que em seguida apresentamos:

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
- › Alcinda 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), Função não Executiva
- › António João Fernandes Pires Correia, Vogal; (62 anos; Português)
- › Eduardo Trigueiro Mendes, Vogal; (49 anos; Cabo-verdiano)
- › Fernando José Torres Severino, Vogal; (38 anos; Português)
- › Ilídio Alexandre Cruz *, Vogal; (54 anos; Cabo-verdiano)
- › Manuel Casimiro de Jesus Chantre *, Vogal; (70 anos; Cabo-verdiano)
- › Tito Lívio Santos de Oliveira Ramos*, Vogal; (67 anos; Cabo-verdiano)

*Administradores Não-Executivos

Comissão Executiva

Membros

António João Fernandes Pires Correia,
Presidente/CEO

Principais Pelouros

Estratégia; Regulação e Interligação;
Relações Institucionais

Comunicação; Gabinete do Conselho
de Administração;

Coordenações Regionais e Locais

Fernando José Torres Severino,
Administrador Executivo, CFO/COO

Principais Pelouros

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

Membros

Eduardo Trigueiro Mendes,
Administrador Executivo, CTO

Principais Pelouros

Engenharia; Redes; Sistemas de Informação;
Qualidade e Sustentabilidade

Fiscal Único

João Luís Falua Costa da Silva

Em representação da Deloitte & Associados, SROC SA

O mais alto órgão de governança (CA e/ou CE) têm um papel ativo no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas e com impactos econômicos, ambientais e sociais da organização, da seguinte forma:

1. O processo, dependendo dos impactos a que diz respeito, é feito através do administrador do pelouro que se envolve e acompanha os processos;
2. Nos processos que englobam a organização, os administradores do pelouro estão presentes e participam ativamente e noutros vão acompanhando. Esse administrador é que leva os vários processos à CE para aprovação;

A CE reúne-se semanalmente para deliberar sobre a gestão do Grupo e o CA trimestralmente para ratificar decisões da CE e deliberar sobre questões críticas para as sociedades. Anualmente é feita uma avaliação do desempenho do CA/CE pelos acionistas na Assembleia Geral (AG). Ambas as avaliações contemplam aspetos ambientais e sociais.

Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades económicas, ambientais e sociais:

- Desempenha o papel de controller, através de um executivo sénior com responsabilidades na avaliação de cumprimento com as legislações aplicáveis nos 3 pilares;
- Relativamente à estratégia de sustentabilidade cuja implementação é da responsabilidade de cada área/empresa, é feito um reporte ao Administrador da área ou em reuniões semestrais/ anuais à CE;
- Os aspetos não financeiros são geridos através do SGQ; Os sistemas de gestão adotados para os temas ambientais e sociais, e que estão em construção/implementação, carecem da aprovação da CE;
- Promotor da criação da área de revenue assurance e fraude, uma estrutura focada na mitigação de perdas de receitas e na melhoria do desempenho dos processos operacionais da empresa;

Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos económicos, ambientais e sociais.

- Não existe um processo estruturado de análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos económicos, ambientais e sociais. Na delegação de competência que é feita aos diretores os mesmos identificam na condução de suas áreas e estes são analisados com o mais alto órgão de governança através do administrador do Pelouro.
- O mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões económicas, ambientais e sociais através de rotinas de acompanhamento implementadas para os riscos identificados.

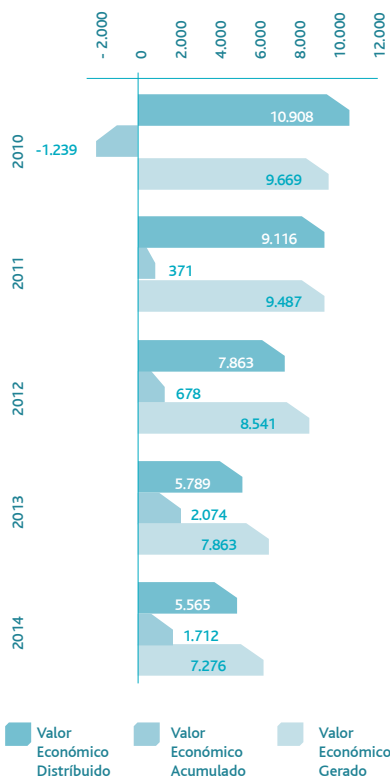
3.2 Principais Indicadores e Impactos do Grupo

3.2.1. Valor Económico Gerado e Distribuído

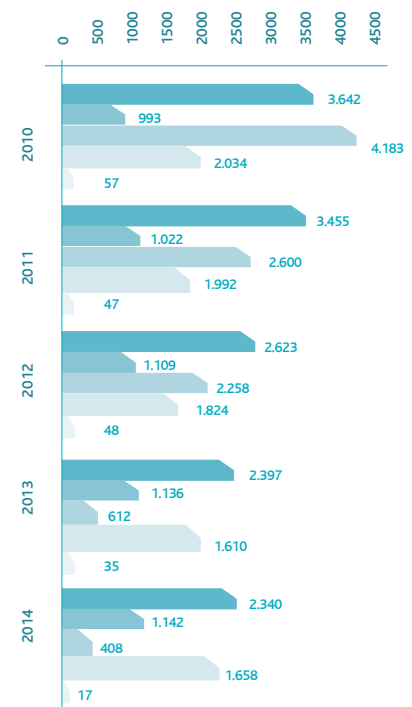
O valor económico gerado pelo Grupo CVT em 2014 foi de 7.276 milhões ECV, apresentando uma redução de 7% face ao ano anterior.

Relativamente ao valor económico distribuído, atingiu 5.565 milhões de ECV, menos 4% que em 2013. Os custos operacionais tiveram uma redução de 2%, os pagamentos a investidores diminuíram 33% e os donativos à comunidade 52%. Por outro lado, os salários e benefícios para colaboradores aumentaram 1%, e os pagamentos ao Estado 3%. O valor económico acumulado diminuiu 17%.

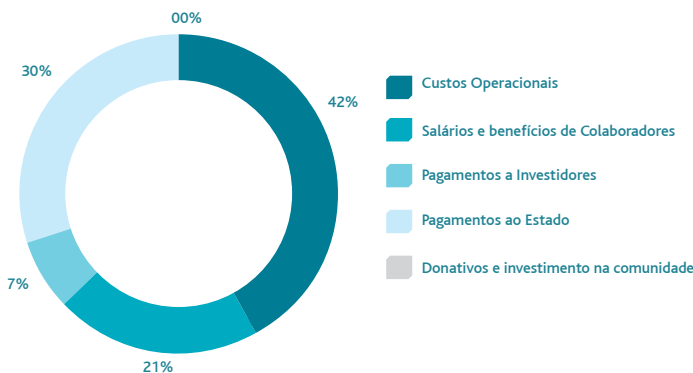
>> Valor Económico Gerado, Distribuído e Acumulado (Milhões ECV)



>> Valor Económico Distribuído (Milhões ECV)



// Valor Económico Distribuído em 2014



- Custos Operacionais ***
(Pagamentos a fornecedores, investimentos não estratégicos, royalties e pagamentos de facilitação)
- Salários e benefícios de Colaboradores**
(Total da folha de pagamentos para colaboradores - apenas pagamentos actuais e não obrigações futuras)
- Pagamentos a Investidores**
(Todos os pagamentos financeiros feitos aos detentores de capital)
- Pagamentos ao Estado**
(Impostos brutos)
- Donativos e investimento na comunidade**
(Inclui: contribuições monetárias e parcerias na comunidade; contribuições em tempo – voluntariado; contribuições em espécie, de serviços ou equipamento; e custos de gestão)

3.2.2. Impacto económico, ambiental e social do Grupo CVT

// Acionistas

Indicadores	2011	2012	2013	2014	variação 2013-2014
Receitas Operacionais (milhões de ECV)	9.224	8.237	7.624	7.059	-7%
Custos Operacionais (milhões de ECV)	4.870	4.112	3.871	3.781	-2%
EBITDA (milhões de ECV)	4.342	4.114	3.743	3.268	-13%
Resultado líquido (milhões de ECV)	2.251	1.219	811	357	-56%

// Clientes

Indicadores	2011	2012	2013	2014	variação 2013-2014
Investimento - Capex (ECV)	3.340	2.677	1.749	1.477	-16%
Capex em percentagem das receitas operacionais	36%	32%	23%	21%	-2 p.p.
Rede de acesso local	-	86%	94%	97%	+3 p.p.
Acessos ADSL/IPTV - % de avarias reparadas em 2 dias	-	89%	95%	97%	+2 p.p.
Clientes atendidos nos balcões com tempo espera até 15 minutos	-	87%	88%	12%	-76 p.p.

// Colaboradores

Indicadores	2011	2012	2013	2014	variação 2013-2014
Colaboradores	491	499	511	512	0%
Custos com colaboradores (milhões ECV)	1.022	1.109	1.136	1.142	1%

// Ambiente

Indicadores	2011	2012	2013	2014	variação 2013-2014
Emissões de Carbono (tCO ₂) *	4.260	4.359	5.831	6.583	13%
Consumo de energia (GJ)	36.621	36.348	44.245	46.515	5%
Energia consumida obtida a partir de fontes renováveis	204	203	211	209	-1%
Consumo de água (m ³)	7.867	6.943	7.318	7.428	2%
Investimento em projetos ambientais na comunidade (milhões ECV)	0,9	2,5	3,9	0,9	-77%

* Os valores das emissões foram recalculados face aos valores apresentados nos relatórios anteriores, tendo sido atualizados os fatores de emissão. Informações detalhadas disponíveis em notas metodológicas

// Fornecedores

Indicadores	2011	2012	2013	2014	variação 2013-2014
Distribuição de riqueza por fornecedores (milhões ECV)*	x	1.745	1.764	3.050	73%
Distribuição de riqueza por fornecedores nacionais (milhões ECV)*	x	80	85	1.426	1578%
% Fornecedores com nível de alinhamento "Bom"	x	88%	79%	97%	+18 p.p.

* Os valores das compras em 2014 são mais elevados do que nos anos anteriores, dado que passaram a ser contabilizadas todas as compras efetuadas. Nos anos anteriores foram apenas contabilizadas as compras efetuadas pela DLC

// Sociedade

Indicadores	2011	2012	2013	2014	variação 2013-2014
Pagamento ao Estado -€ impostos brutos (milhões ECV)	1.992	1.824	1.610	1.658	3%
Investimento Corporativo na Comunidade (milhões ECV)	47	48	35	17	-52%
Voluntários	-€	23	15	30	100%

3.2.3 CVT- Serviço Fixo

Indicadores financeiros	2012	2013	2014	Varição 2013/2014
Rendimentos operacionais	4.965	4.723	4.186	-11%
Investimento	1.383	963	682	-29%

Outros indicadores do negócio	2012	2013	2014	Varição 2013/2014
Número de Lojas	21	23	24	4%
Milhares de Clientes	70.2	66.1	59.6	-10%
Taxa penetração do serviço fixo	14%	13%	12%	-1 p.p.



3.2.4. CVM - Serviço Móvel



Indicadores financeiros	2012	2013	2014	Variação 2013/2014
Rendimentos operacionais	4.263	4.295	4.102	-4%
Investimento	964	628	636	1%

Outros indicadores do negócio	2012	2013	2014	Variação 2013/2014
Clientes	342.771	363.514	435.000	20%
Utilizadores serviço internet móvel	-	89.000	132.000	48%
Serviços Exclusivos	13	11	14	27%
Cobertura geográfica 2G	54,00%	71,1%	73,8%	+ 19 p.p.
Cobertura geográfica 3G	11,40%	11,40%	23,46%	+12,06 p.p.
Cobertura populacional 2G	96,23%	96,43%	98,44%	+2,01 p.p.
Cobertura populacional 3G	71,70%	76,50%	85,38%	+8,88 p.p.

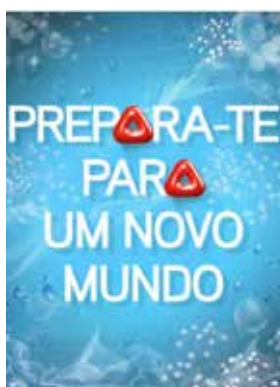
3.2.5. CVMM - Serviço Multimédia



Outros indicadores do negócio	2012	2013	2014	Variação 2013/2014
Rendimentos operacionais (milhões ECV)	1.215	1.339	1.453	9%
Clientes Multimédia - ADSL	18.908	17.639	17.187	-3%
Clientes Multimédia - IPTV	6.887	6.054	6.162	2%
Cobertura geográfica	-	-	15%	-
Cobertura populacional	-	-	23%	-
N.º de serviços	-	-	15	-
N.º de serviços exclusivos	-	-	2	-

O ano ficou marcado pelo rebranding da marca ZAP, realizado com o objetivo de dar corpo à estratégia de criação de uma marca única e que quer ser líder em comunicações e conteúdos multimédia.

Teaser



Revelação



Oferta - 3P



Oferta - Voz



A CVMM fechou o ano de 2014 com a obtenção da certificação da qualidade e com a mudança de sede.



3.3 Principais acontecimentos de 2014

// JANEIRO

- CVTelecom apoia campanha contra Cancro da Próstata



- 2 ANOS 3G – DOBRO DE MEGAS NO NET N@ MON
- CVMóvel com sorteios diários de 10.000\$00

// FEVEREIRO

- Fecho Concurso Reciclar com Cartões Telefácil e Entrega de Prémios - Ativação da Marca associado à causa ambiental (reutilização e reciclagem)
- Início das Sessões "Café da Manhã com a Administração" de Fevereiro a Novembro de 2014, a nível nacional
- 2.ª Semana da Qualidade

- Colaboração nas atividades de comemoração do 19º Aniversário da Cabo Verde Telecom – Caminhada e Convívio entre os colaboradores a nível nacional

// MARÇO

- Palestras em parceria com o ICIEG acerca do tema Violência Sexual – em algumas localidades
- Grupo CVT reforça a sua parceria com a ACRIDES
- Reabertura da loja do Tarrafal
- Encontro Pais e Filhos do Grupo
- Celebração do Dia do Pai - Oferta de Café da Manhã e dedicatória - a nível nacional
- Peça de Teatro – Paternidade Responsável - Praia
- Jantar das Mulheres do Grupo CVT
- Intercâmbio de Futebol Feminino – Praia e Mindelo
- CVTelecom parceira da Verdefam na promoção da saúde e proteção da família
- CVTelecom promove Feira da Saúde interna
- Grupo CVT - Primeira Empresa cabo-verdiana a implementar um Plano de Igualdade e Equidade de Género
- Grupo CVT apoia a marcha contra a Violência Sexual

// ABRIL

- XV Workshop de Quadros e Chefias
- Festa Nhô São Filipe - Ativação da marca, promoções e esclarecimentos de P&S aos clientes e sociedade em geral
- CVMóvel, Ericsson e Fundação PT levam programa Connect To Learn a escolas do País

// MAIO

- Marcha contra a Violência Sexual – Praia
- CVMóvel lança concurso "Melhor Aluno"

// JUNHO

- Festival de Verão 2014
- Colaboração na Campanha de Recolha de Doativos para comunidades
- Mobilização de colaboradores para doação de Sangue do Grupo CVT para doação de Sangue – no âmbito da Parceria com o Banco de Sangue do Hospital Agostinho Neto

// JULHO

- Assinatura e divulgação da Política Anticorrupção do Grupo CVT
- Festival POWA SUMMER FESTIVAL

// AGOSTO

- Verão com Campeonatos de Taco Telefácil nas praias - para ativação da marca promoções e esclarecimentos de P&S
- CVTelecom patrocina Campeonato Nacional de Futebol feminino

// SETEMBRO

- Participação no projeto "Mostra do Sorriso" - Ativação da Marca associado à causa social com crianças da ilha do Maio
- Campanha de Prevenção contra o Vírus Ébola
- CVMóvel oferece 2 Centros Multimédia à Ilha de S. Nicolau
- Grupo CVT premeia melhor Escola e melhores Alunos do Ensino Secundário da Ilha Brava

// OUTUBRO

- Caminhada Rosa para Sensibilização na Luta contra o Cancro da Mama em parceria com a LCC
- CVTelecom reforça parceria com ACD, ADEVIC, ACS e ADEF
- CVTelecom oferece 3 micro estufas a mulheres em Santa Cruz
- CVMóvel lança Concurso Inovação e reforça parceria com a Uni-Piaget
- CVTelecom abraça projeto "Juntos por mais Saneamento"
- Grupo CVT parceiro na Jornada Nacional de Vacinação 2014

// NOVEMBRO

- Campanha SOS Tchã – a favor dos desalojados de Chã das Caldeiras
- Grupo CVT participa na 1º Feira Social Municipal

// DEZEMBRO

- Grupo CVT assinala o Dia Mundial da Luta Contra o HIV
- 1ª Semana Interna de Recursos Humanos
- Realização do 1º Inquérito de Avaliação Socioeconómica dos Colaboradores
- Formação/Capacitação dos Voluntários do Grupo Cabo Verde Telecom
- CVMóvel oferece Centro Multimédia ao Município do Porto Novo
- Formação nas Áreas Sociais – A Arte de Educar e Prevenção contra o Álcool
- Lançamento de 2 Iniciativas RH – Fundo de Solidariedade e Programa 5S de Eficiência Funcional
- Campanha de Natal a favor das Crianças de Chã das Caldeiras
- Jantar de Natal de Crianças – Destinados aos filhos dos colaboradores
- Jantar de Natal do Grupo CVTelecom
- CVTelecom realiza 2º encontro de Reformados
- CVMóvel é Marca de confiança dos Cabo-verdianos pelo 5º ano consecutivo

Como gerimos o nosso negócio



4 <<

Procuramos conciliar o **crescimento económico** do nosso negócio, com a responsabilidade para com o **ambiente, colaboradores e sociedade**

\\ Adoção de Política Anticorrupção

\\ Extensão da certificação da qualidade à CVMM

\\ Guiamos a nossa conduta por referenciais internacionais: Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e Objetivos de Desenvolvimento do Milénio

909

Milhões de ECV investidos na rede de infraestrutura de telecomunicações

1.200

Extensão da rede de fibra ótica em km

99%

Avaliação atribuída pelos clientes CVT à simpatia e apresentação dos colaboradores nas lojas

4

4

Como gerimos o nosso negócio

4.1 Excelência na Relação com o Cliente

O Grupo CVT tem uma forte orientação comercial, colocando o serviço e a satisfação dos clientes no centro da sua atividade.

Canais de relacionamento

O diálogo e interação com o cliente são determinantes para potenciar a satisfação dos clientes. Para além de canais transversais, cada uma das empresas possui os seguintes mecanismos de relacionamento:

// Canais de relacionamento

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES		
A) Transversais aos 3 negócios		
Canais	Periodicidade	
Lojas	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	
Site de cada empresa	Constante	
B) Específicos de cada negócio		
Serviço fixo	Periodicidade	
Gestor comercial	Constante	
Email	Diário	
Correspondência	Esporádico	
Visitas Porta a Porta	Esporádico	
Caixa de sugestões nas lojas	Constante	
Linha verde para agentes	Permanente	
Serviço móvel	Periodicidade	Caraterísticas
Visitas a clientes empresariais	Diário	-
Fóruns empresariais	Diário	-
Encontro agentes CLI	Anual	-
Jantar de Natal com distribuidores	Anual	-
Visitas acompanhamento a clientes institucionais	Semanal	-
Auditorias pontos de venda	Ocasional	-
Email	Diário	-
Redes sociais	Diária	CVM e Powa Swag
Promotoras de vendas ambulantes	Diária	
Ponto de venda	Diária	Agentes e pontos de vendas
Serviço Multimédia	Periodicidade	
Questionário de Avaliação da Satisfação de Clientes	Anual	
Campanhas e eventos promocionais	Mensal	
Livro de reclamações	Diário	

2.º Estudo de avaliação de satisfação da prestação de serviços nas lojas da CVT

Em 2014 foi realizado um estudo de satisfação à prestação de serviço nas lojas. A simpatia e apresentação dos colaboradores do front office foram os aspetos melhor avaliados (99%), seguidos de perto pelo atendimento e capacidade de ouvir com 98%. Os aspetos com avaliação menos positiva foram o tempo de espera para ser atendido, em média 84%.

4.2. Telecomunicações para todos

O desenvolvimento dos negócios do Grupo CVT passa pelo constante investimento e extensão da sua infraestrutura de telecomunicações e pela oferta de produtos e serviços que vão de encontro à expectativa de toda a população e tendo em conta os diferentes níveis de rendimento.

4.2.1 Investimento e Desenvolvimento da rede de infraestruturas

O sucesso do core business do Grupo CVT assenta numa infraestrutura sólida e confiável, capaz de garantir níveis de disponibilidade de serviços elevados e, ao mesmo tempo, uma cobertura nacional que sustente a melhor qualidade de serviço e largura de banda, equiparada aos melhores padrões.

Por isso, são determinantes os investimentos que a CVT tem realizado na otimização do desempenho da infraestrutura para garantir uma rede moderna e confiável, com capacidade para fazer face aos desafios tecnológicos e do mercado atual.

Investimento na rede de infraestruturas	Valor (em ECV)
Investimento rede de infraestrutura - CVT	358.189.602
Investimento rede de infraestrutura - CVM	44.769.131
Investimento Sociedade da Informação - CVM	39.992.369
Investimento rede de infraestrutura - CVMM	103.895.665
Investimento rede de infraestrutura - Consolidado	909.776.577

A infraestrutura de fibra ótica no País tem sido um dos principais pilares na materialização desta visão.



4.2.2 Literacia digital e acessibilidade

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

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.

Para além destas campanhas, nas lojas e no back office os colaboradores respeitam os procedimentos do "Processo de Informações", que visa garantir que o cliente/potencial cliente perceba toda a informação presente nos contratos e nos produtos e serviços disponibilizados. É ainda assegurado ao cliente a oportunidade de fazer a sua reclamação, caso exista incumprimento, no âmbito do processo de reclamações.

Algumas das campanhas de publicidade na rádio são produzidas em língua materna, de forma a garantir que toda a população compreenda a mensagem veiculada.

Comunicação responsável com os clientes

A CVT tem como objetivo comunicar informações de forma correta aos clientes. As informações são objeto de análises fundamentadas, validadas e aprovadas superiormente pela administração. Todas as informações veiculadas aos clientes são aprovadas pela ANAC, antes da sua divulgação.

Para que o cliente possua todas as informações relevantes, a CVT inclui a informação crítica em vários suportes: cinta, cartão de garantia, contrato de serviço e portal de informação. De forma a sermos o mais claros possíveis, criamos uma secção de perguntas e respostas, as "FAQ", para clarificação das principais preocupações. Os clientes dispõem ainda do serviço de apoio 180.

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.

Acessibilidade dos serviços

De forma a garantir que todos possam ter acesso aos serviços, são disponibilizados os Cartões Telefácil com diferentes preços, a partir de 50 ECV. O tarifário Di Casa integra chamadas nacionais grátis no período económico. Estes serviços permitem que o segmento da população com rendimentos económicos mais baixos não fique excluído dos serviços de telecomunicações. São ainda negociados acordos de pagamentos em prestações sem juros para os clientes com maiores dificuldades económicas.

Lojas

A rede de lojas, que contabiliza 24 unidades, cobre todas as ilhas do País. Nas localidades onde não dispõe de lojas próprias, a CVTelecom está presente através de parcerias com os Correios de Cabo Verde, num constante esforço de otimização da acessibilidade dos seus serviços a todos os cidadãos.

Procuramos servir todas as lojas com rampas de acesso para pessoas com mobilidade reduzida e com balcões de prioridade para deficientes.

4.2.3. Segurança da Informação

Durante 2014, e no âmbito do Projeto de Segurança da Informação, foi dada continuidade ao roadmap de iniciativas para garantir a segurança da informação e privacidade dos dados.

4.2.4 Sociedade de Informação

A CVMóvel está a implementar um plano para o desenvolvimento da sociedade de informação. Assente num programa estruturado de apoio contínuo, capaz de responder às necessidades dos diversos segmentos da população e do tecido empresarial, o plano pretende contribuir para que toda a população cabo-verdiana tenha um acesso tão alargado quanto possível aos serviços 3G e às TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação).

A CVMóvel pretende, neste contexto, assumir-se como parceiro das iniciativas do Governo, de modo a contribuir para que Cabo Verde seja um País ímpar no continente africano em matéria de acesso a serviços 3G e aos benefícios da sociedade de informação.

Ao longo de 2014 a CVMóvel desenvolveu um conjunto de iniciativas, demonstrando o seu forte envolvimento no desenvolvimento de projetos inovadores que visam promover a acessibilidade global, a educação e formação, em torno de vários objetivos fundamentais, no âmbito do desenvolvimento da sociedade de informação e inovação tecnológica e de serviço. Merecem destaque os seguintes objetivos e iniciativas:

Promover a conectividade/acessibilidade global:

- a) Ofertas Tarifárias em condições vantajosas (NetPowa Scola e PNE);
- b) Oferta de Centros Multimédia Municipais, totalmente apetrechados e com acesso às TIC;
- c) Oferta de Portátil e Pen Netmóvel para os melhores alunos de todas as Escolas Secundárias do País;
- d) Oferta de Kits Office Box (Portátil e Pen Netmóvel) às PME;

Apoiar determinadas iniciativas públicas que concretizem os desígnios nacionais relativamente à sociedade de informação:

- a) Acesso netmóvel a viaturas móveis da Casa do Cidadão, potenciando o modelo de governação eletrónica e permitindo a proximidade às pessoas, através das TIC;
- b) Parceria com o Governo para implementação do Programa Mundu Novu, que visa a modernização do processo de ensino através da utilização das TIC;
- c) Oferta de Kits para professores de 3 Escolas secundárias do País, para acesso a Tecnologia do século XXI e mudança de paradigma no ensino, através da parceria com a Fundação PT e Ericsson no Programa Connect to Learn;

Contribuir para a disseminação de competências básicas de utilização das tecnologias e serviços 3G e divulgação dos benefícios associados à sociedade de informação:

- a) Lançamento de uma série de Spots Informativos, de televisão e rádio, com a duração de um minuto, para a divulgação da utilização da Internet, nas várias vertentes de utilização dos equipamentos de acesso, disponibilidade de serviços disponíveis e conteúdos.
- b) Realização de workshops em vários Municípios do País, associado a oferta de Centros Multimédia, dirigido a pessoas com fraca literacia digital, para divulgação e explicação do modo de utilização das TIC, com vista à qualificação dos cidadãos e combate à exclusão social;
- c) Os centros multimédia colocados nos municípios permitem a democratização do acesso à Internet às comunidades locais, facultando aos Municípios a possibilidade de organizar fóruns de partilha e discussões sobre a atualidade com a população em geral, suportados por acesso e visualização eletrónica, ações e-learning, reduzindo assim custos de formação e generalizando o acesso aos conteúdos.

Estimular a Inovação e contribuir para a dinamização do mercado de aplicações e conteúdos:

- a) Lançamento do concurso anual Inovação para premiar as ideias mais inovadoras para produtos e serviços na área das TIC, dirigido a jovens empresários e universitários.
- b) Parceria com várias Universidades do País, com vista à implementação de iniciativas definidas no Plano de desenvolvimento da sociedade de informação

Estimular a Investigação e Desenvolvimento ("I&D") na área das TIC e a inovação tecnológica e de serviços.

- a) Criação da CVInovação com o propósito de dinamizar relações de proximidade entre os diversos stakeholders, visando a criação de uma plataforma de estímulo ao desenvolvimento de novos modelos de negócio ancorados nas TIC e oferta de soluções tecnológicas inovadoras para o mercado. Foram, com efeito, levados a cabo:
- b) Projeto Mobile Apps: Construção sobre plataforma Android da loja CVMAppStore: CV Móvel App - acesso rápido, e em qualquer lugar, aos serviços da CVMóvel. A CVM alargará o acesso ao seu portal, oferecendo aos seus clientes pré e pós-pagos uma alternativa aos canais de customer care existentes –Lojas, Call Center, IVR, SMS e Web.
- c) Desenvolvimento de aplicações Web – instrumento de recolha de dados on real time – suporte do estudo de mercado no âmbito de portabilidade.

4.3 Cultura de Sustentabilidade

4.3.1 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, substanciada na definição de um conjunto de objetivos e metas para cada área estratégica.



Valores do Grupo CVT

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

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

Qualidade ➤ O colaborador da CVT orienta-se claramente para a satisfação das necessidades dos clientes, sendo persistente na perseguição dos objetivos 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 SUBSCRITAS PELA CVT

2005 > Política de Saúde e Segurança no Trabalho (SST), revista em 2012

2006 > Política da Qualidade

2009 > Política da Sustentabilidade e Política do Ambiente, esta última revista em 2012

2012 > Política da Responsabilidade Social

2013 > Revisão da Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses nas Aquisições de Bens e Serviços

2014 > Política Anticorrupção

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

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

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. Em 2014 foram aprovados os sistemas de gestão da saúde e segurança no trabalho, e o sistema de gestão ambiental, transversais às 3 empresas.

Oficinas de trabalho

Em 2014 decorreram as oficinas de trabalho, focadas nos processos da qualidade da CVMM. A empresa foi certificada em 2014 em qualidade.

COMITÊ FORMAL DE SAÚDE E SEGURANÇA

Nível hierárquico dos colaboradores	N.º de participantes em 2014
N.º Total de membros do CA	-
N.º Total de membros da CE	-
N.º total de QS	23
N.º total de QM	1
N.º total de TO	3
N.º total de PA	0
% de membros do CA	-
% de membros do CE	-
% de QS	14
% de QM	3
% de TO	1
% de PA	-

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 transita para a norma NP EN ISO 9001:2008.
- 2010** > Renovação do Certificado da Qualidade do SGQ de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008.
- 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.
- 2014** > Extensão da certificação da Qualidade à CVMM

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).

4.3.2 Empowerment da gestão de topo e (in) formação dos colaboradores

Empowerment da gestão de topo

O percurso realizado pela CVT relativamente à gestão dos aspetos sociais e ambientais tem sido feito com a participação da gestão de topo da empresa, que tem participado ativamente em todos os projetos, nomeadamente o administrador com o pelouro da sustentabilidade que:

- Tem participado nos eventos relacionados com a Sustentabilidade;
- Faz parte do Comité Interno de Sustentabilidade;
- Tem participado nos fóruns, eventos internos e externos, e formação sobre os aspetos ambientais e sociais. (sempre que existe na Empresa formação na área ambiental ou social o administrador está presente. Em 2014 esteve durante 3 dias na formação sobre a versão G4 das Diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), bem como numa ação de comunicação sobre a política anticorrupção da CVT).
- Participação em fóruns ou eventos com impacto no seu desenvolvimento e na melhoria do seu conhecimento sobre tópicos económicos, ambientais e sociais;
- Decisão de realizar ou patrocinar estudos de interesse para a empresa em matéria da sua sustentabilidade, como por exemplo um estudo na área da eficiência energética;
- Promove o desenvolvimento e melhoria dos conhecimentos sobre sustentabilidade, aprovando a participação dos gestores e quadros técnicos em ações de sustentabilidade;

Sensibilização e formação para colaboradores

A CVT acredita que a real integração da sustentabilidade numa organização deve passar, necessariamente, pela constante sensibilização e formação de todos os seus colaboradores. Das sessões de sensibilização / formação ocorridas em 2014 salientamos:

Item	Sessões de formação / sensibilização ocorridas em 2014
Valores	Sim
Política de Sustentabilidade	–
Código de Ética	Sessões Acolhimento para os novos colaboradores
Política da Qualidade	–
Política de Ambiente	Sim
Política de Responsabilidade Social	Sim
Política Anticorrupção	Sessões informativas para divulgação/socialização e formação na Política Anticorrupção. Em 2014 participaram na ação de sensibilização/socialização da política 130 colaboradores.
Prevenção Vírus Ébola	8 Palestras informativas complementadas com uma campanha de comunicação interna que envolveu a distribuição de flyers e cartazes, bem como o envio de comunicado a todos os colaboradores com informações uteis e aspetos mais relevantes da epidemia. Participaram 184 colaboradores.

4.3.3. Estratégia de Sustentabilidade em Ação

Em 2013 a CVT desenvolveu o processo de revisão da estratégia de sustentabilidade do Grupo para o período compreendido entre 2013 e 2015. O processo contou com o envolvimento ativo da gestão da empresa, tendo sido coordenada por uma comissão composta por um membro da administração, pelo responsável do GQS (Gabinete de Qualidade e Sustentabilidade) e por um consultor interno. Cada direção/departamento identificou um conjunto de iniciativas a implementar para alcançar os objetivos definidos para 2015. No final de cada ano, o GQS, entidade coordenadora da implementação da estratégia, é responsável pela recolha do status de implementação das iniciativas planeadas e pelo apoio na identificação das iniciativas futuras.

Áreas Estratégicas e Compromissos

Foram identificadas 3 áreas estratégicas, relacionadas com as 3 dimensões da sustentabilidade. Para cada uma das áreas estratégicas foram identificados compromissos que o Grupo ambiciona cumprir no horizonte temporal de 2015.

Áreas Estratégicas	Compromissos
1. Contribuir para o desenvolvimento do mercado das TIC em Cabo Verde	<ol style="list-style-type: none">1. Garantir as infraestruturas e rede adequadas para a prestação de um serviço contínuo e de qualidade2. Disponibilizar ofertas competitivas e inovadoras no mercado3. Promover o acesso à sociedade de informação
2. Promover a eficiência nas operações e serviços	<ol style="list-style-type: none">1. Optimizar o planeamento e controlo estratégico e reforçar os processos de gestão da empresa2. Gerir e valorizar os recursos humanos3. Reforçar a imagem corporativa4. Gerir os aspectos ambientais das actividades desenvolvidas pela CTV
3. Promover a inclusão digital e os laços de cidadania com a comunidade	<ol style="list-style-type: none">1. Contribuir para a inclusão digital da população2. Promover a cidadania empresarial

Durante 2014 demos continuidade à implementação das medidas previstas na estratégia de sustentabilidade. Algumas das medidas previstas não foram realizadas por constrangimentos orçamentais. Na elaboração do plano orçamental para 2015, as medidas não executadas foram reanalisadas, e a execução de algumas adiada para 2015.

ETAPAS DO PROCESSO DE REVISÃO DA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE DA CVT

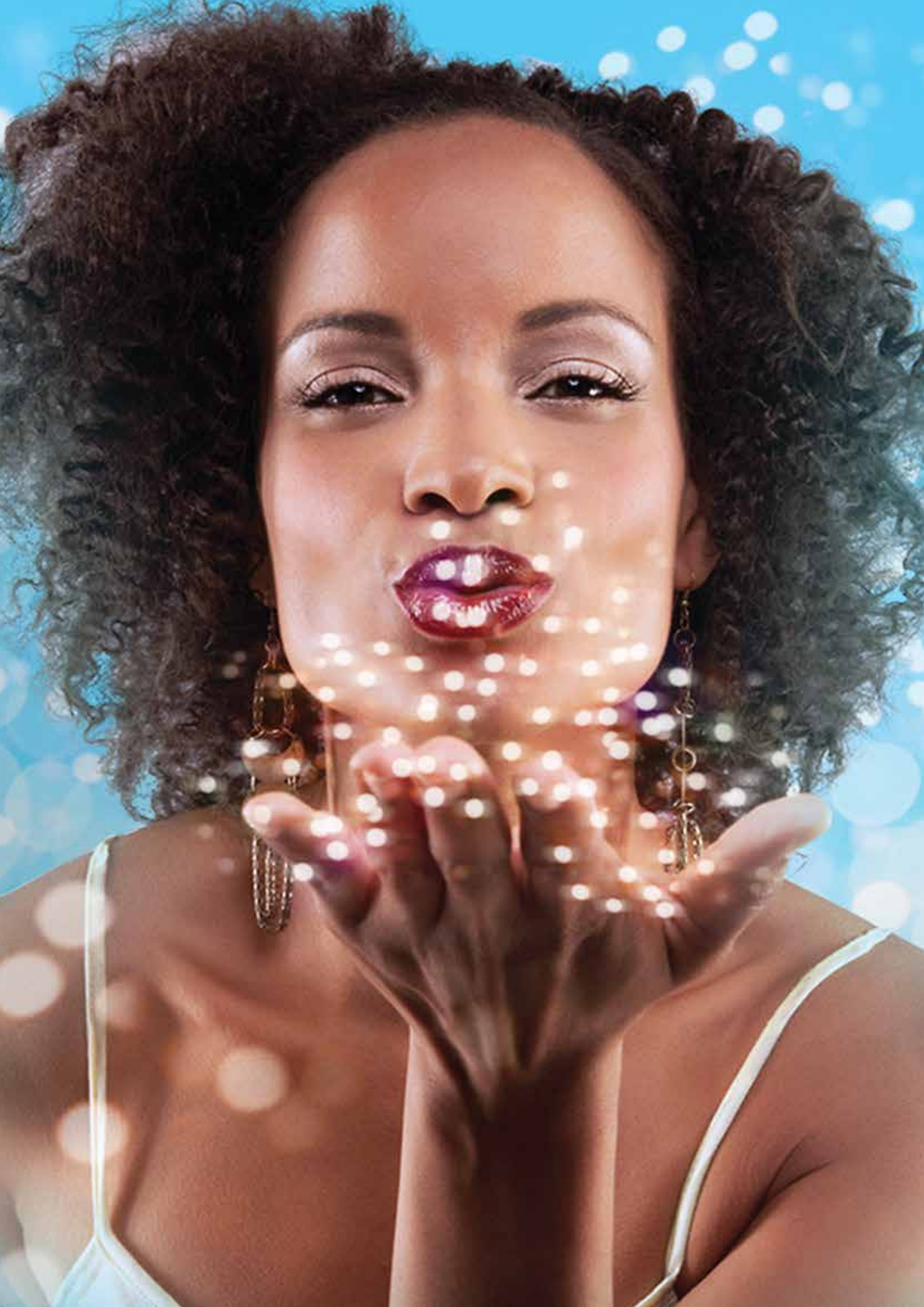
1. Diagnóstico de sustentabilidade
2. Análise benchmark
3. Consulta a stakeholders
4. Identificação das alavancas para a criação de valor
5. Formulação da Estratégia de Sustentabilidade



4.3.4. Envolvimento de Stakeholders

Em 2014 a CVT manteve os seus canais de comunicação com os diferentes stakeholders da empresa. As preocupações manifestadas não revelaram alterações de fundo face ao ano anterior.

Stakeholder	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 prazo Cobertura geográfica e populacional com serviços de telecomunicações
Cliente	Call Centre – apoio ao cliente Lojas e agentes Gestores Comerciais Área de clientes nos sites das Empresas Campanhas Notícias através dos media Inquérito ao cliente Faturas Caixa de sugestões na loja Serviço de pós-venda Livro de reclamações	Preço do serviço Continuidade do serviço Qualidade do Serviço Resolução adequada de avarias
Colaboradores	Comunicações de Serviço Comunicação institucional interna Revista Antena Intranet Avaliação de desempenho Clima Social Semana Interna da Prevenção de Acidentes de Trabalho Workshop Chefias e Quadros	Remuneração e benefícios Condições de trabalho Progressão na carreira
Fornecedores	Qualificação de fornecedores Avaliação de fornecedores Equipa da Direção Compras e Logística	Continuidade prestação de serviços
Comunidade	Reuniões Contactos formais e informais através de equipa do GQS Visitas de seguimento de projetos	Execução do Projeto; Controlo Orçamental; Verificação da Qualidade das obras; Entrega de materiais e/ou obras;
Entidades Reguladoras	Reuniões Relatórios E-mails	Conformidade Comunicação de avarias e intervenções programadas Dados operacionais das empresas
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
ONGs	Reuniões Contatos por email Contatos por telefone Encontros de take-off dos Projectos, reuniões de seguimento com os parceiros dos projetos apoiados; Encontros de trabalho; Contatos informais através de equipa do GQS	Apresentação de Propostas de Parceria; discussão de contrapartidas; definição do cronograma do projeto. Lançamento de Concursos; Comunicação dos Resultados dos Concursos; Comunicação de financiamento e negociação de contrapartidas. Comunicação de Resultados dos Concursos; Solicitação de informações sobre projetos; marcação de reuniões.



5 »»

O **sucesso** do nosso negócio depende de uma **equipa produtiva** e formada com as competências adequadas aos **NOVOS padrões tecnológicos**

\\ Café da manhã com a administração : total de 39 sessões que deram oportunidade aos colaboradores de falarem com os responsáveis máximos da empresa

\\ **132** Número de colaboradores que receberam formação em direitos humanos

\\ O salário mais baixo no Grupo CVT é 3,4 vezes superior ao salário mínimo nacional

512

Número de colaboradores, 84% dos quais são efetivos

42%

Valor do aumento do volume de formação face a 2013

89

Número de progressões profissionais

5

Talento e Meritocracia



5

Talento e Meritocracia

O futuro do Grupo CVT depende, entre outros fatores, da produtividade e das competências dos seus colaboradores. A gestão dos recursos humanos é, por isso, um elemento estratégico para a liderança no mercado.

Gestão de recursos humanos no Grupo CVT Principais áreas de atuação

Recrutamento e Seleção

- › Igualdade de Oportunidades

Gestão do talento

- › Condições de trabalho
- › Saúde e segurança
- › Formação
- › Desenvolvimento de carreira
- › Retribuição justa
- › Benefícios
- › Clima Social

Avaliação de desempenho

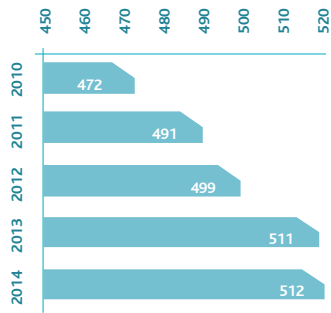
- › Melhoria contínua dos colaboradores

5.1 Perfil da equipa

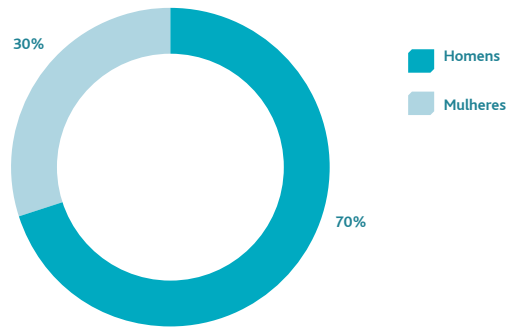
A equipa do Grupo CVT tem vindo a crescer desde 2010, embora o ritmo tenha abrandado nos últimos anos. Em 2014 a equipa contava com um total de 512 colaboradores, mantendo a dimensão do ano anterior (acresce apenas mais um colaborador face a 2013). Para além dos colaboradores efetivos e contratados, no final de 2014 existiam, em regime de outsourcing, 119 colaboradores. O âmbito dos dados apresentados neste capítulo são os 512 colaboradores atrás referidos. A 31/12/2014, 35 % dos colaboradores eram sindicalizados.

84% dos colaboradores em 2014 são efetivos com contrato sem termo; os restantes 16% são contratados a termo certo. Todos os colaboradores trabalham a tempo integral e todos estão abrangidos por um acordo de trabalho coletivo.

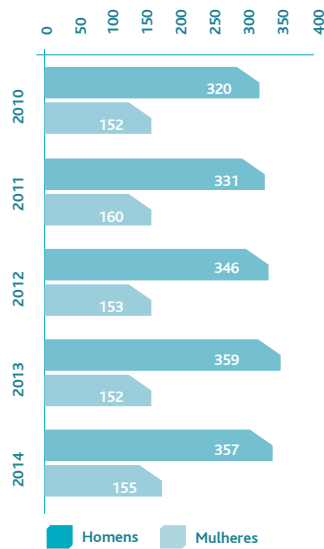
>> Evolução do número de trabalhadores



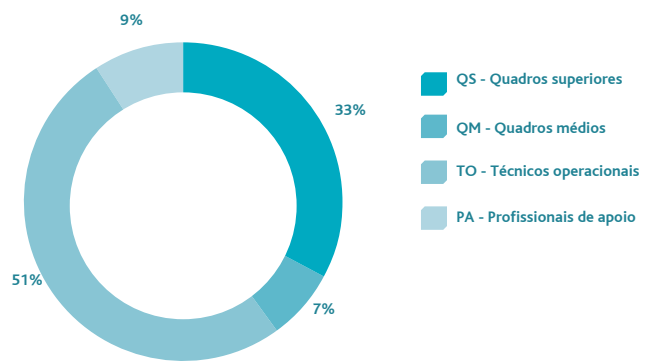
// Colaboradores por género 2014



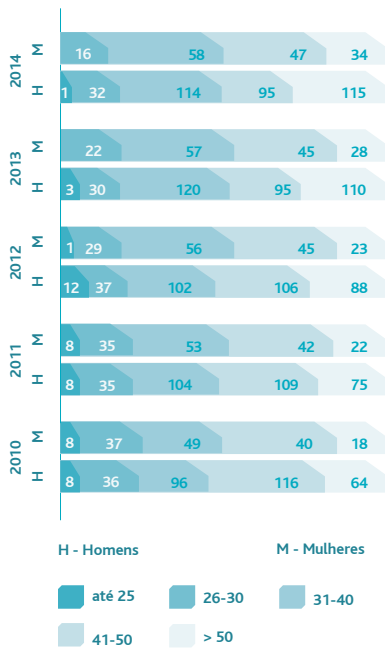
>> Disposição da equipa por género



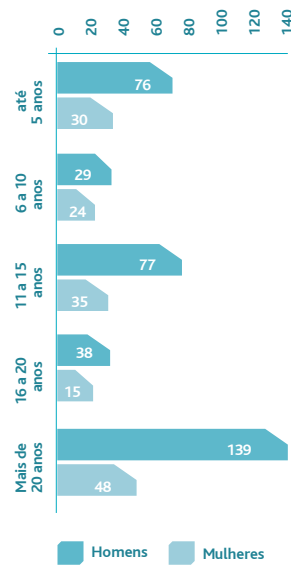
// Distribuição da equipa por categoria



>> Distribuição da equipa por género e faixa etária



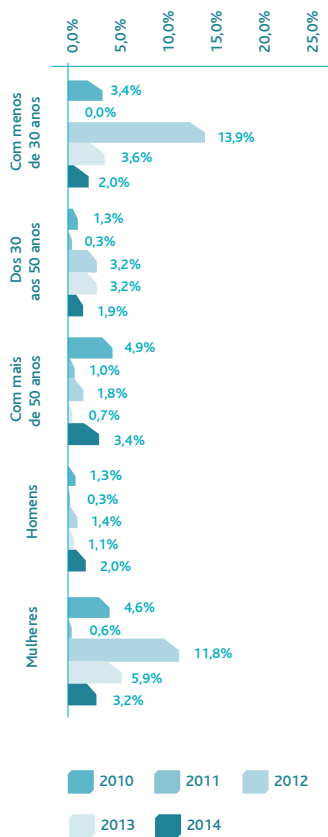
>> Distribuição da equipa por antiguidade e género em 2014 (nº colaboradores)



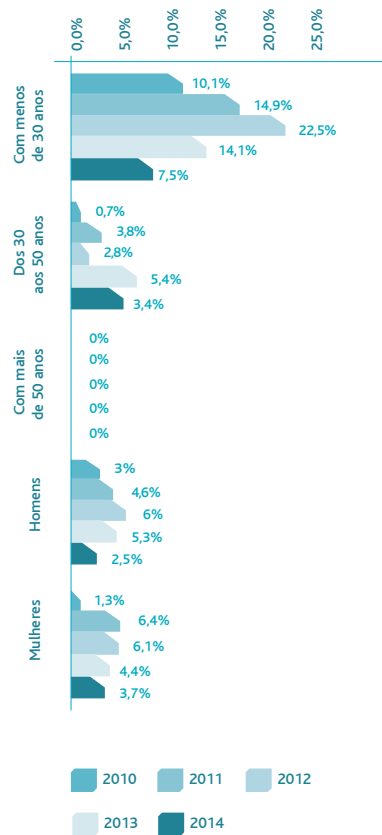
// Colaboradores com Nacionalidade CaboVerdiana

Dados de 2014	N.º
N.º total de membros do CA	7
N.º total de membros da CE	3
N.º total de Diretores	24
N.º de membros do CA de Cabo Verde	4
N.º de membros da CE de Cabo Verde	1
N.º de Diretores de Cabo Verde	23

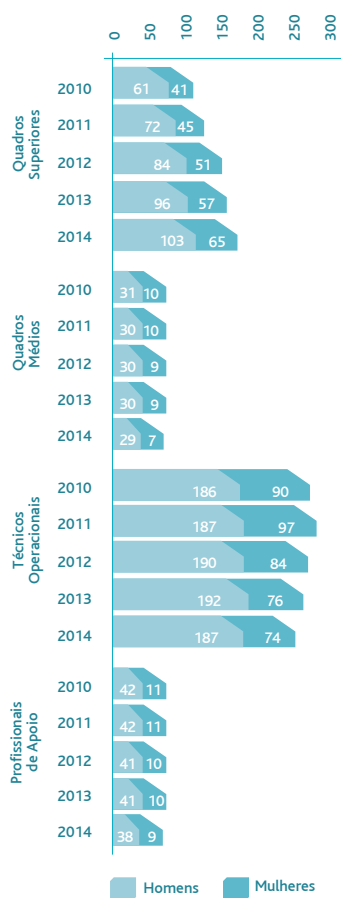
>> Taxa de saída por faixa etária e género



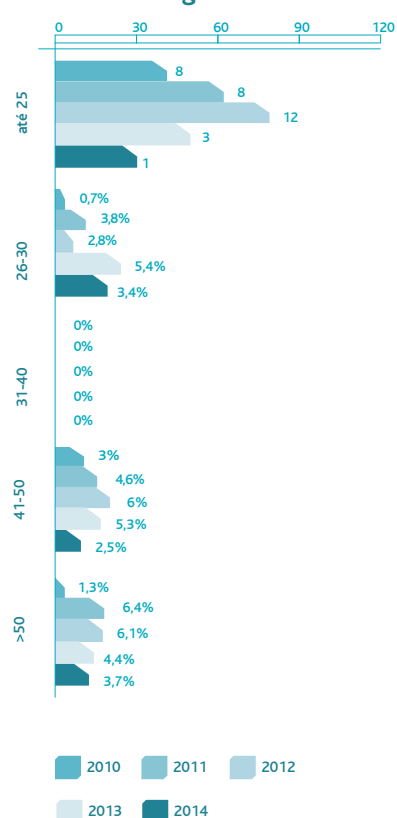
>> Taxa de entrada por faixa etária e género



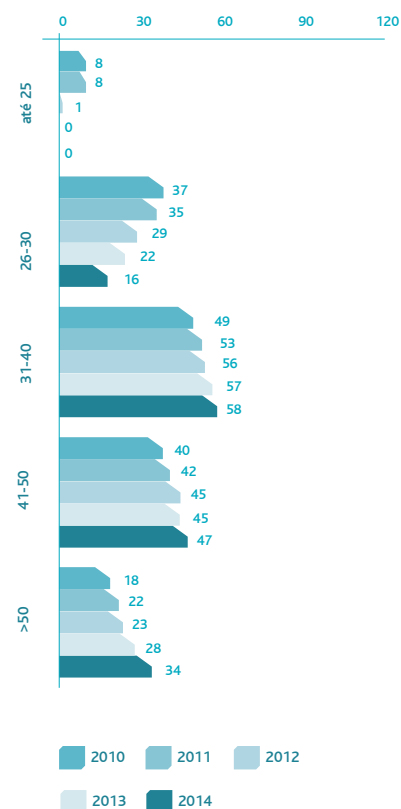
>> Distribuição da equipa por categoria e género



>> Evolução do número de colaboradores masculinos por faixa etária ao longo dos últimos anos



>> Evolução do número de colaboradores femininos por faixa etária ao longo dos últimos anos

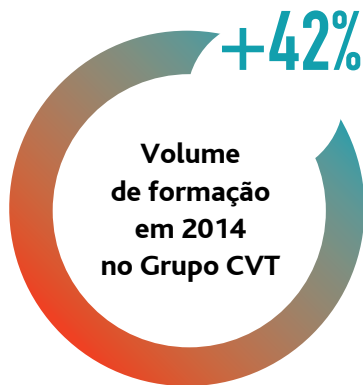


O absentismo assumiu um total de 22.601 horas em 2014, distribuído da seguinte forma em termos de género e tipo de contrato de trabalho:

Absentismo	Colaboradores efetivos 2014		Colaboradores contratados 2014		Taxa de absentismo em 2013	Taxa de absentismo em 2014
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres		
N.º horas de absentismo	9.866	8.779	2.485	1.471	3,0%	3,2%

Em 2014, das 7 colaboradoras com direito a licença de maternidade, 100% regressaram à empresa.

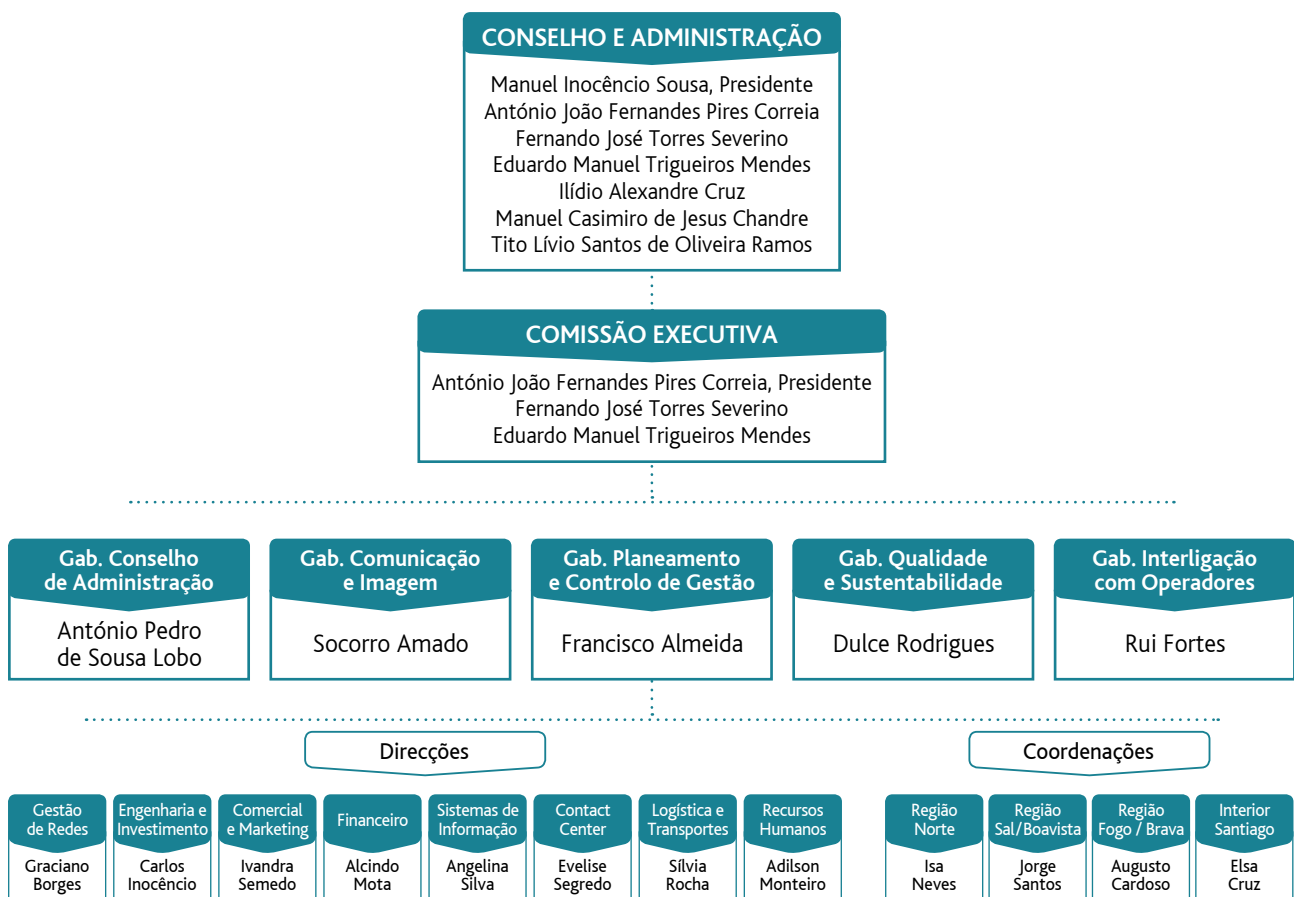
5.2 Gestão dos Recursos Humanos



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.

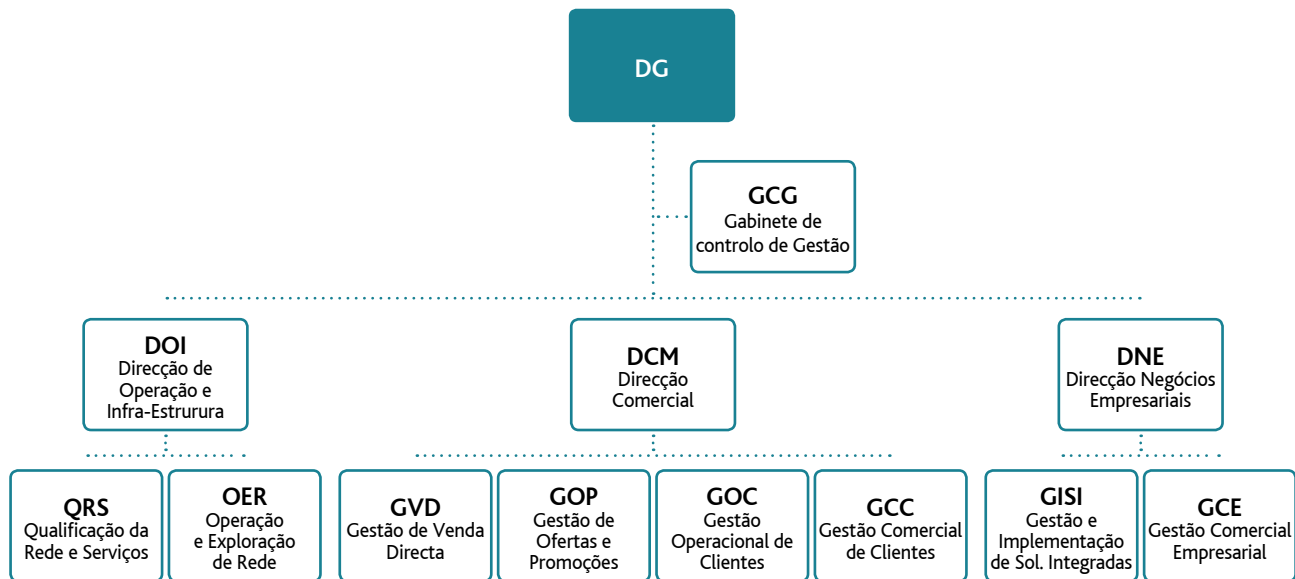
5.2.1 Organização

Em termos funcionais a CVTelecom está organizada da seguinte forma:

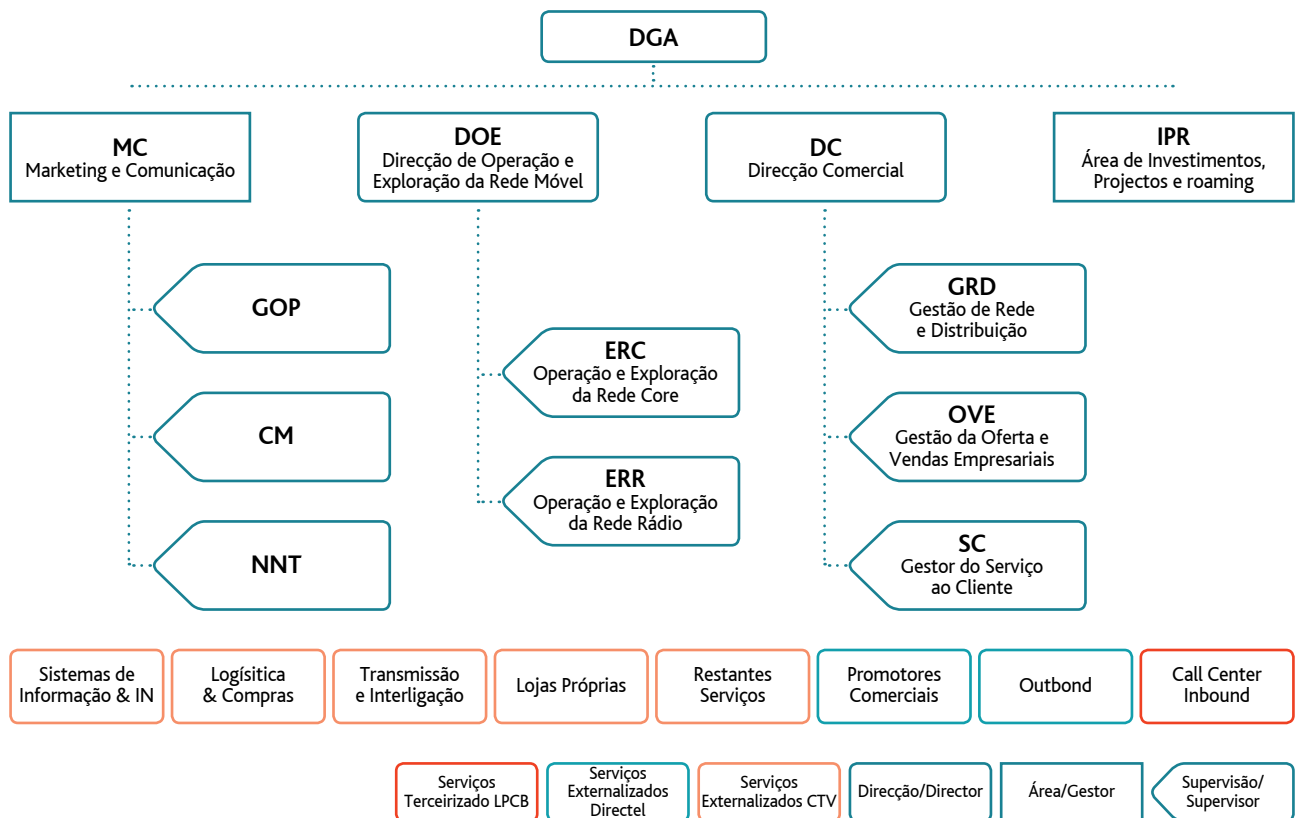


A CVMultimédia e a CVMovel têm as seguintes estruturas organizacionais.

CV Multimédia



CVMóvel



5.2.2 Formação



Em 2014, o volume de formação aumentou 42% face ao ano anterior, bem como o número de participações, que ascenderam a 2.517, mais 35% face a 2013. As horas de formação per capita aumentaram 14% em comparação com o ano anterior, tendo ascendido a 46 em 2014.

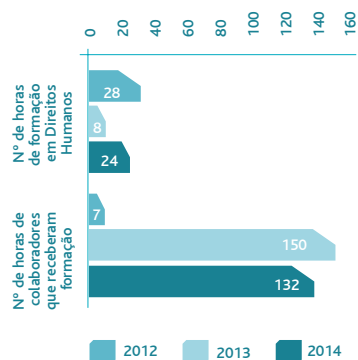
KPI'S FORMAÇÃO	Unidade	Ano 2013	Ano 2014	Variação
Volume Formação (horas x n° de participantes)	Horas	20.296	28.793	42%
Esforço de Formação (Volume de Formação/Potencial de Trabalhos)	Dias	5	6	14%
Participações (inclui prestadores de serviço)	N°	1.866	2.517	35%
Taxa de cobertura da formação (participações; n° colaboradores abrangidos formação/efetivo médio*100)	%	44%	63%	43%
N° Dias Dedicados em Formação	Dias	285	505	77%
Horas de Formação Per/Capita	Horas	40	46	14%
N° de Ações Realizadas	N°	89	196	120%
Efetivo Médio (efetivos no final do período):	N°	512	631	23%

A principal área formativa foi a gestão, com um peso de 71%, seguida da área tecnológica e comportamental, com 18% e 11%, respetivamente.

Área Formação/ Ano	2010	2011	2012	2013	2014	Peso	Evolução 2013/2014
Tecnológica	65	36	52	49	29	18%	-41%
Gestão	35	34	46	10	113	71%	1030%
Comportamental	4	3	8	30	17	11%	-43%
Total de ações de formação	104	73	106	89	159	100%	79%

A área formativa específica sobre Direitos Humanos conheceu um crescimento no número de horas de formação e uma diminuição no n.º de participantes. A evolução entre 2013 e 2014 foi de mais 200% e menos 12%, respetivamente

>> Formação em Direitos Humanos



5.2.3. Avaliação de desempenho e progressões na carreira

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. O número de progressões profissionais foi de 89, mais 1% em comparação com 2013. Os quadros superiores e os quadros médios foram as categorias profissionais onde se registaram um maior número de progressões, representando 63% e 50% do número total.

89 PROGRESSÕES
DE CARREIRA
EM 2014

O número em 2014 cresceu
1% face a 2013

5.2.4. Benefícios

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

Remuneração equitativa

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 os resultados da empresa e 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

Benefícios

Em 2014, os benefícios atribuídos aos colaboradores ascenderam a 124 milhões de ECV, mantendo aproximadamente o valor de 2013. O fundo social, no valor de 46 milhões de CVE, diminuiu 8% face a 2013.

5.2.5. Saúde e Segurança

Durante 2014, 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) Promoção e realização de acções de (in) formação na área de SHST (Palestras; Feira Saúde)
- 2) Sensibilização dos colaboradores para as medidas de prevenção nas áreas da saúde e segurança (Formação Condução Defensiva; Feira Saúde)
- 3) Promoção de exames e relatórios médicos aos colaboradores; (Feira Saúde)
- 4) Participação em campanhas educativas desenvolvidas na empresa; (Feira Saúde)

Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho

Praia - OFICINA SGSST	CRN - OFICINA SGSST
8 Participantes	7 Participantes

Foi constituída uma comissão que prepara, propõe, executa e controla os planos de SGSST e SGA, e que zela pelas questões relacionadas com estas temáticas. Esta comissão é constituída por 8 quadros superiores.

Em 2014, a CVT promoveu duas oficinas no âmbito do sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho, que tiveram como objetivo criar os Sistemas de Gestão SST e Ambiental.

No âmbito da gestão da saúde laboral, a CVT identificou 25 colaboradores com alto risco de doenças graves relacionadas com atividade profissional, bem como os seguintes riscos:

Riscos identificados
Queda
Choque elétrico
Insolação
Doenças respiratórias
Gastrite

5.2.6. 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.

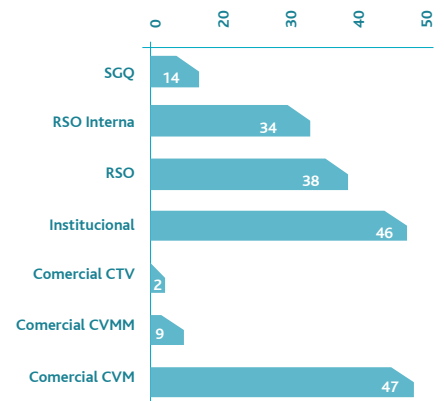
// Eventos realizados em 2014

	Envolvidos	Taxa Cobertura
Feira Saúde	225	52%
Evento café	390	76%
1ª Semana Interna RH	250	58%
Jantar de Natal	425	83%
Inquérito Avaliação Sócio-Económico	346	68%
Campanha Prevenção	185	36%

Comunicações Internas

Ao longo do ano foram enviadas um total de 190 comunicações internas aos colaboradores, 38% das quais sobre sustentabilidade (incluindo iniciativas internas e externas). A atualidade do Grupo esteve ainda presente nas duas edições da revista Antena, onde foram incluídas 12 notícias sobre sustentabilidade. Em órgãos de comunicação social, o Grupo CVT registou 257 presenças nos media, sendo que 53 das notícias publicadas foram na área da sustentabilidade.

>> Comunicações internas 2014



Canais existentes para os trabalhadores comunicarem diretamente as suas preocupações ao Conselho de Administração / Comissão Executiva

E-mail	Os colaboradores comunicam diretamente as suas preocupações à Administração ou enviam à DRH que encaminha
Notas	Nota em papel enviadas diretamente à Administração ou à DRH que encaminha
Telefone	Através do telefone os colaboradores comunicam diretamente à Administração as suas preocupações
Presencial	Os colaboradores pedem audiência com a Administração.

Café da Manhã com administração

Ao longo de 2014 decorreram 39 sessões desta iniciativa, em praticamente todas as ilhas (com exceção da Brava). Do universo de colaboradores participaram cerca de 71%. A taxa de satisfação com a iniciativa foi de 87%, tendo sido atingido o objetivo de criar maior proximidade entre a administração e os colaboradores.



Responsabilidade Social



6 <<



Contribuímos para o **combate à pobreza**, para uma **educação mais acessível** a todos e para uma **sociedade mais saudável**

\\ Áreas estratégicas de atuação em Responsabilidade Social: Luta Contra a Pobreza, Educação, Ambiente e Saúde

\\ Áreas estratégicas de atuação em Responsabilidade Social: Luta Contra a Pobreza, Educação, Ambiente e Saúde

\\ 22 protocolos de cooperação com diversas entidades para promover os Objetivos do Milênio

17

Milhões de ECV, valor do investimento em ações de responsabilidade social (mecenato)

6.686.981

ECV, valor das doações de produtos e serviços a instituições com interesse público

120.000

ECV, valor dos donativos do apoio humanitário prestado na sequência do vulcão do Fogo

6

6

Responsabilidade Social

As iniciativas de responsabilidade social estabelecem o compromisso do Grupo com a sociedade Cabo-Verdiana e são concretizadas através de três tipos de intervenções: Ações de mecenato, sem qualquer objetivo comercial, patrocínio e ações que promovem a sociedade da informação (estas duas últimas foram descritas anteriormente neste relatório). 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)

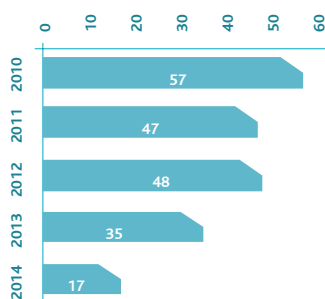
Patrocínio

Sociedade Informação

Neste capítulo apresentamos as ações de responsabilidade social implementadas em 2014. As ações da sociedade de informação estão referenciadas no capítulo 3.

Em 2014 o Grupo realizou um investimento de 17 milhões de ECV em ações de responsabilidade social (mecenato). O investimento registou uma diminuição de 51% face a 2013.

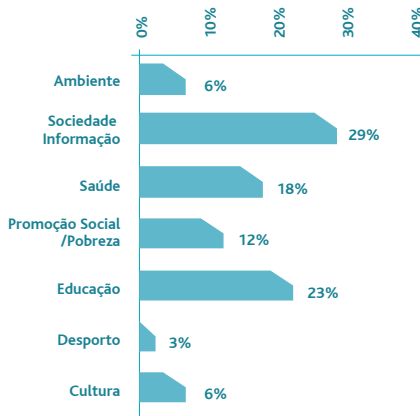
>> Evolução do investimento em responsabilidade social (milhões de ECV)



As principais áreas de atuação em matéria de Responsabilidade Social são a Luta Contra a Pobreza, Educação, Ambiente e Saúde. Para além destas, a CVT tem ainda apoiado iniciativas na área da Cultura e Desporto, para além da Sociedade de Informação.

Em 2014, o total do investimento em responsabilidade social, no valor de 17 milhões de CVE, foi distribuído da seguinte forma: 29% para a área da Sociedade de Informação, 23% para a Educação, 18% para a Saúde, 12% Luta Contra a Pobreza, 6% para a Área do Ambiente, 6% para a Cultura e 3% para o Desporto.

>> Investimento de responsabilidade social por domínio em 2014



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.

Doações de produtos e serviços em 2014	Valor (ECV)
Valor das doações de produtos e serviços a instituições com interesse público	6.686.981
Exemplos de Impactos associados às doações de produtos e serviços	
<ul style="list-style-type: none"> – Com a instalação e atribuição de plafond de Linhas Verdes, o grupo CVT contribuiu para que os utentes das instituições contempladas tenham acesso gratuito aos vários serviços prestados por estas mesmas instituições, de forma rápida, confidencial e segura. – Com a atribuição de tarifários especiais a ONG´s, Associações Profissionais e Escolas, é promovido o desenvolvimento e o funcionamento destas instituições, dado que as telecomunicações são hoje determinantes na execução de qualquer atividade. – Também foi disponibilizado um apoio em comunicação móvel ao Serviço Nacional de Protecção Civil e Bombeiros (SNPCB), facilitando a comunicação entre os membros das equipas de Protecção Nacional, uma vez que ainda não foram instalados os Centros de Emergência a nível nacional, conforme previsto. 	

As 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.



POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DO GRUPO CVT

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.

TIPOLOGIAS DE ATUAÇÃO DO GRUPO CVT EM MATÉRIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

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.

Principais Compromissos da Política de Responsabilidade Social do Grupo CVT

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;

6.1 Educação

CAUSAS APOIADAS PELO GRUPO CVT NA ÁREA DA EDUCAÇÃO

Os projetos incidiram sobre as seguintes áreas:

- > Apoio de alunos para acesso ao ensino secundário;
- > Bolsas para formação profissional e ensino superior;
- > Transporte escolar;
- > Melhorias das infraestruturas em escolas Ensino Básico Integrado;
- > Apoio alunos carenciados;

Em 2014, os principais projetos apoiados pelo Grupo CVT, no domínio da Educação, abrangeram as seguintes áreas: apoio de alunos para acesso ao ensino secundário; bolsas para formação profissional e ensino superior; transporte escolar; melhorias das infraestruturas em escolas Ensino Básico Integrado e apoio a alunos carenciados.

Projeto Kits Escolares

Desenvolvido em parceria com a Fundação Cabo-verdiana de Ação Social Escolar (FICASE), visa contribuir para a igualdade de oportunidades dos jovens no que diz respeito ao acesso ao Ensino Secundário, através da atribuição de um Kit Escolar constituído por Propina, Uniformes, Transporte e materiais escolares. Em 2014 foram renovados Kits a 44 alunos beneficiados.

Projeto Bolsa Formação Superior

Em parceria com as universidades Uni-Santiago e o Instituto Superior de Ciências Económicas e Empresariais (ISCEE), beneficiam as 7 ilhas que não possuem Instituições do Ensino Superior: Santo Antão; São Nicolau; Sal; Boavista; Maio; Fogo e Brava. Em 2014 o projeto renovou o Protocolo de Parceria, continuando a financiar a formação superior de jovens daquelas ilhas.

Transporte Escolar

A proximidade e facilidade no acesso à escola são fatores que podem contribuir para a redução do abandono escolar. Em 2014, 5 estudan-

tes viram os seus apoios de transporte renovados e foi ainda contemplada mais uma aluna, perfazendo um total de 6 beneficiados.

Mobiliário Escolar

Nos dois últimos anos (2013 e 2014) foram apetrechadas três salas com quadros, cadeiras e carteiras para os alunos, assim como cadeiras e secretárias para os professores beneficiando, diretamente, 240 alunos e 6 professores.

Prémio

A CVT é parceira do Ministério da Educação e Desporto (MED) da Ilha Brava desde o primeiro momento neste projeto, financiando o primeiro lugar no concurso, no valor de 300.000\$00 (trezentos mil ECV). Em 2014, o vencedor foi a escola de Furna, com um total de 81 alunos, sendo 41 masculinos e 40 femininos.

6.2 Luta Contra a Pobreza

Uma das áreas estruturantes de responsabilidade social assumidas pelo Grupo CVT é a Luta Contra a Pobreza. Em 2014 as principais causas foram: igualdade de género; irradicação do trabalho infantil; melhoria das condições de habitabilidade; apoio ao Serviço de Comunicação de Proteção Civil.

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

A nossa contribuição consubstanciase na atribuição de um Plafond de comunicação e de uma Linha Verde.

Mês da Criança

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).

Desenvolvimento Local

“Juntos por mais Saneamento” O Grupo CVT e o Ministério da Juventude, Emprego e Desenvolvimento dos Recursos Humanos, através da Direção Geral de Solidariedade Social, estabeleceram uma parceria para melhorar as condições de habitabilidade de 10 famílias vulneráveis, através da construção de casas de banho.

Serviço Nacional de Proteção Civil (SNPC)

A CVT disponibiliza a instalação de uma linha de emergência, “linha verde” em cada um dos centros operacionais de emergência de Proteção Civil Nacional. Em caso de ocorrência de uma catástrofe, a CVT disponibiliza-se a instalar linhas telefónicas para as populações afetadas.

CAUSAS APOIADAS PELO GRUPO CVT NA ÁREA DA LUTA CONTRA A POBREZA

Os projetos incidiram sobre as seguintes áreas:

- Igualdade de género;
- Irradicação do trabalho infantil;
- Melhoria das condições de habitabilidade;
- Apoio ao Serviço de Comunicação de Proteção Civil;

Irradicação do Trabalho Infantil

O Grupo CVT manteve em 2014 o seu apoio à realização de atividades programadas pelo Instituto Cabo-verdiano da Criança e do Adolescente (ICCA) a nível nacional, em prol da defesa, promoção e proteção eficaz dos Direitos, Dignidade e Liberdades das Crianças cabo-verdianas.

Apoio humanitário - Vulcão do Fogo

Para além de todo o apoio na manutenção da rede de telecomunicações, a CVT procurou dar o seu contributo aos habitantes da Ilha do Fogo. Foram realizados donativos no valor de 120 000 ECV. A CVMóvel contribui com um reforço de um dos seus produtos durante 1 mês, para instituições sociais, militares e polícias. Este apoio, prestado durante o período crítico da erupção foi determinante para que aquelas instituições pudessem realizar o seu trabalho. Aos habitantes de Chã das Caldeiras foram concedidos 15 minutos de chamadas telefónicas diárias, durante duas semanas, possibilitando que estes comunicassem com a sua família e amigos. Foi ainda realizado uma coleta de bens junto dos colaboradores da CVT.

6.3 Saúde

CAUSAS APOIADAS PELO GRUPO CVT NA ÁREA DA SAÚDE

Os projetos incidiram sobre as seguintes áreas:

- Campanha de vacinação Contra a Poliomielite;
- Prevenção Transmissão Vertical de HIV;
- Luta Contra o Cancro da Próstata;
- Integração social de portadores de deficiência.
- Telemedicina
- Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho

O contributo na área da Saúde continua a ser importante para o desenvolvimento de programas que visam melhorar a saúde pública em Cabo Verde. Em 2014 têm destaque:

No âmbito do Projeto Natal 2014, o Grupo CVT abraçou o Natal do Hospital Agostinho Neto (HAN), que este ano foi celebrado sob o lema "Ilumine o Natal do Hospital", com oferta de lanche e de presentes aos internados.

Saúde Preventiva

Campanha de vacinação contra a Poliomielite - Em parceria com o Ministério da Saúde, o Grupo CVT disponibilizou colaboradores voluntários e viaturas, a nível nacional, para apoiar as equipas de vacinação no terreno. Atribuiu ainda às Delegacias de Saúde um plafond de recarga móvel para as comunicações entre as equipas. A campanha conseguiu vacinar 52.153 pessoas.

Prevenção Transmissão Vertical (Aleitamento crianças)

É um projeto de âmbito nacional, desenvolvido em parceria com o Comité de Coordenação do Combate à Sida (CCS-SIDA). 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. De 2012 a 2014, 152 bebés expostos a VIH receberam apoio com leite adaptado por um período de quatro meses até 2013, e por um período de seis meses de vida, em 2014, em todas as ilhas de Cabo Verde.

Luta Contra o Cancro da Próstata

Em parceria com a Associação cabo-verdiana de Luta Contra o Cancro (ACLCC) o Grupo CVT apoiou a realização de 11 ações de informação, sensibilização e rastreio realizadas entre Dezembro de 2013 a Outubro de 2014, nas ilhas Brava, Santiago e Fogo. Foram atendidos 1076 Homens e efetuados 582 testes PSA (Antigénio Específico da Próstata).

Renovação de Protocolos de Parceria

Reforçando o contributo para o bem-estar de pessoas portadores de deficiência, a CVT reafirma anualmente a sua parceria com as seguintes associações: Associação Cabo-verdiana de Deficientes (ACD), Comité Paraolímpico Cabo-verdiano (COPAC), Associação dos Deficientes Visuais de Cabo Verde (ADEVIC), Associação Cabo-verdiana de Surdos (ACS), Associação dos Deficientes de São Vicente (ADEF) e Associação de Promoção da Saúde Mental (APONTE)

Telemedicina

A CVT atribui, anualmente, aos 2 maiores Hospitais de Cabo Verde, um plafond de 420.000\$00 cada (Quatrocentos e vinte Mil ECV) para comunicação com o Serviço de Cardiologia Pediátrica do Hospital Pediátrico de Coimbra, durante duas horas semanais, no âmbito da Telemedicina.

Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho

Desde 2005 que a CVT promove a realização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho. O evento engloba uma série de atividades de higiene e segurança no trabalho. Tem como objetivo principal orientar e prevenir os colaboradores sobre os riscos de acidentes de trabalho.

Feira de Saúde Interna

Destinada aos reformados da CVT, aos colaboradores e seus familiares, foi realizada com o objetivo de melhorar a qualidade de vida. Integrou diversas avaliações de saúde – sangue, nutrição, rastreio ao cancro da Próstata/Útero/Mama, entre outras atividades. Nesta iniciativa participa uma vasta equipa médica, enfermeiros, técnicos especializados, convidados pela CVT.



6.4 Consciência Ambiental

CAUSAS APOIADAS PELO GRUPO CVT NA ÁREA DO AMBIENTE

Em 2014 os projetos incidiram sobre as seguintes áreas:

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

O Grupo CVT tem vindo a contribuir para a preservação dos recursos ambientais e para a educação ambiental da população, nomeadamente a comunidade escolar. Em 2014 são de destacar os apoios seguintes.

Preservação das Tartarugas Marinhas

Em parceria com o INDP (Instituto Nacional de Desenvolvimento das Pescas), continuámos a apoiar esta causa, assegurando a alimentação dos voluntários durante os 3 meses de trabalho de monitorização em diversas praias. Patrocinamos o Projeto Vitó Porto Novo, que consiste na conservação das tartarugas marinhas do Concelho do Porto Novo, que até 2011 não tinha nenhuma iniciativa de proteção para esta espécie.

Apoiamos a Fundação Maio Biodiversidades (FMB) na preservação das Tartarugas Marinhas.

Preservação das Cagarras, em parceria com a ONG BIOSFERA I. Em termos específicos este projeto visa proteger a nidificação desta espécie de ave marinha (*Calonectris edwardsii*) nos ilhéus Raso e Branco, contra a predação humana.

Comissão Nacional de Cabo Verde para a UNESCO (CNU)

Projeto "PALOP – Educação sobre a água para o Desenvolvimento", com este projeto pretende-se fortalecer a educação sobre a água para o desenvolvimento sustentável nos PALOP (Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa). O projeto tem uma abrangência nacional, integrando todas as Escolas de Cabo Verde. No total, cerca de 140 mil alunos foram envolvidos e sensibilizados sobre a importância da água, melhorando assim as suas capacidades relacionadas com a melhor gestão 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. Ancorado nesta temática foi lançado, em 2014, o Concurso "Eficiência Energética". Trata-se de um desafio à comunidade jovem do ensino secundário para conceber trabalhos originais, inovadores e apelativos que contribuam para um uso sustentável e eficiente da energia elétrica. O concurso abrangeu as seguintes categorias: Cartaz energia (cartazes, pinturas e colagens); Fotografia energia (fotografia e composições fotográficas); Vídeo energia (vídeos e filmes).

6.5 Desporto

Em 2014 o apoio do Grupo CVT na área do desporto esteve concentrado nos eventos seguintes.

Campeonato Nacional Futebol Feminino

Contribuir para uma maior igualdade e equidade do género em Cabo Verde e preparar as atletas para as competições internacionais. Participaram as equipas campeãs das ilhas de Santo Antão, São Vicente, Sal, Boavista, Santiago, Fogo e Brava, envolvendo, aproximadamente, 160 atletas.

IIIº Campeonato Nacional de Desporto Paralímpico

IV CANADED 2014. Contou com a participação de cerca 120 atletas com deficiência, oriundos de todas as ilhas de Cabo Verde, que competiram nas provas de atletismo, basquetebol em cadeira de Rodas, voleibol sentado e levantamento de peso.

Escola de Formação de Futebol "Associação BLITZ"

Apoio na aquisição de materiais e equipamentos desportivos com vista à sua participação no Campeonato Regional de Futebol Sub-15.

Corrida São Silvestre Praia 2014

Organizada pelo COPAC, contou com a participação de mais de 400 atletas nacionais e internacionais, Olímpicos e Paralímpicos.

6.6 Sociedade Informação

Em seguida referimos os projetos de responsabilidade social apoiados pela CVT. Os projetos da sociedade de informação estão ainda referidos no capítulo 3 deste relatório, na descrição das atividades da CV-Móvel.

Tarifas para Organizações Sociais

Atribuição de tarifário especial a várias organizações enquadrada na estratégia de massificação do acesso às novas tecnologias da informação e comunicação e consequente redução da infoexclusão em Cabo Verde. Beneficiaram as seguintes organizações: VERDFAM (Associação Cabo-verdiana de Protecção da Família), Direção Geral da Juventude, ICIEG (Instituto Cabo-verdiano para a Igualdade e Equidade do Género), ICCA (Instituto da Criança cabo-verdiana), FICASE (Fundação Cabo-verdiana de Ação Social e Escolar), Fundação Infância Feliz, APONTE (Associação de Promoção de Saúde Mental), Comissão de Combate à Droga, ACLCC (Associação Cabo-verdiana de Luta contra o Cancro), SNPC (Serviço Nacional de Proteção Civil), Associação Zé Moniz e AAPR (Associação de Apoio aos Reclusos e Crianças de Rua).

CAUSAS APOIADAS PELO GRUPO CVT NA ÁREA DO DESPORTO

Em 2014 os apoios concentraram-se nas seguintes iniciativas:

- > Futebol Feminino
- > Desporto Paralímpico
- > Andebol feminino

SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO

Principais áreas de atuação neste domínio m 2014

- > Tarifas para organizações sociais
- > Tarifas para pessoas com deficiência
- > Combate à info-exclusão

Tarifas para pessoas com deficiência

Tarifário especial destinado a pessoas com necessidades especiais, possibilitando que estes tenham acesso à internet a um preço muito mais vantajoso.

Combate à info-exclusão

Para uma maior e melhor utilização das TIC em Cabo Verde, no quadro do seu compromisso para com o desenvolvimento da Sociedade de Informação, a CVMóvel desenvolveu um projeto inovador que tem por finalidade formar a população em geral na utilização das TIC.

6.7 Cultura

CULTURA

Em 2014 o Grupo CVT concentrou o apoio à cultura no apoio a grandes projetos culturais, a espetáculos de artistas nacionais e ao Carnaval.

Merece ainda destaque a oferta de bilhetes de espetáculos para os colaboradores.

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 2014 apoiou diversas iniciativas com o intuito de contribuir para a divulgação da cultura cabo-verdiana, tanto no que diz respeito às Festividades dos Municípios, como também no lançamento discográfico e de livros.

- › RSO Interno: Oferta de bilhetes de espetáculos para os Colaboradores
- › Carnaval 2014: Apoio a convívios das crianças das Escolas Afilhadas
- › Apoio a Eventos Musicais: shows de artistas nacionais em ações beneméritas
- › Apoio a Grandes Projetos Culturais: MindelAct

6.8 Protocolos para a Promoção dos ODM

Em 2014 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	Educação/Formação	ODM 2 - alcançar o ensino primário universal
Bolsa de Transporte Escolar- Alunos EBI - Sto. Antão e Praia	Educação/Formação	
FCS - Fundação Caboverdiana de Solidariedade - Apadrinhamento 10 crianças	Educação/Formação	
Jardim Flor da Vida - Apadrinhamento 25 crianças	Educação/Formação	
Fundação Criança Caboverdiana - Apadrinhamento 4 crianças	Educação/Formação	
Parceria com <i>Rotary (Lar)</i>	Educação/Formação	ODM 3 - Promover a igualdade de género e a autonomização da mulher
Parceria com ICIEG	Pobreza/Promoção Social	
FCS - Fundação Cabo-verdiana de Solidariedade - Comunicação "Centro de Reinserção"	Pobreza/Promoção Social	ODM 8 - Criar uma parceria global para o desenvolvimento
Serviço Nacional de Proteção Civil	Pobreza/Promoção Social	
A PONTE - Associação de Promoção da Saúde Mental	Saúde	ODM 6 - Combater o VIH/SIDA, a malária e outras doenças
Protocolo HAN	Saúde	
Protocolo HBS	Saúde	
ADEF - Associação de Deficientes de S. Vicente	Saúde	
ACD - Associação Caboverdiana de Deficientes	Saúde	
ADEVIC - Associação de deficientes Visuais de Cabo Verde	Saúde	
Protocolo ACLCC - Luta Contra o Cancro da PRÓSTATA	Saúde	
Protocolo Comissão Combate à SIDA (CCS - Sida)	Saúde	
Protocolo de Parceria com a Fundação Maio Biodiversidade	Ambiente	
Preservação e Conservação da <i>calonectris edwardsii</i> (Cagarra) - Parceria BIOSFERA I	Ambiente	
Preservação e Conservação das Tartarugas Marinhas - Parceria INDP	Ambiente	

Responsabilidade ambiental na infraestrutura de rede, nas nossos **edifícios** e nos **produtos e serviços** que prestamos

\\ 16% das faturas emitidas pelo serviço fixo são eletrónicas

\\ Distribuição de 1861 terminais ecomodes, mais eficientes no consumo de energia

\\ 4772 cartões telefácil recolhidos, correspondendo a 2% do total de cartões vendidos

5%

Valor do aumento do consumo de energia na CVT face a 2013

209

De produção de energia renovável (GJ)

17%

Valor da diminuição do consumo de combustíveis face a 2013

Responsabilidade Ambiental



7

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.

7.1 Política e Sistema Ambiental

PRINCIPAIS IMPACTOS DA ATIVIDADE DO GRUPO CVT NO PROCESSO DE NEGÓCIO

1. Rede de telecomunicações
2. Gestão do edificado e data center
3. Equipamentos utilizados pelos clientes

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.

Descrição do Impacto	Nível do Impacto
Depleção de recursos por consumo de energia de origem fóssil	Reduzido
Alterações climáticas decorrentes das emissões atmosféricas de GEE;	Reduzido
Impactos indiretos do consumo de recursos naturais (papel e água);	Reduzido
Produção de resíduos;	Reduzido
Emissão de ruído;	Reduzido
Impacto na paisagem;	Reduzido
Emissões CEM	Reduzido
Impacto sobre consumo água	Reduzido
Impacto paisagístico dos equipamentos	Reduzido
Impacto sobre áreas protegidas	Reduzido
Ocupação do solo e impacto na biodiversidade.	Reduzido
Impacto sobre espécies em via de extinção	Reduzido
Impacto ambiental decorrente do transporte dos equipamentos	Reduzido
Poluição atmosférica	Reduzido
Deposição de resíduos em aterro	Reduzido
Impacto na saúde - Doenças profissionais dos colaboradores CVT	Reduzido

7.2 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.

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	CATEGORIA	EQUIPAMENTOS CVT	ÁREA
Santo Antão	Moroços	Parque Natural	Abrigo CVT + Torre	2 M ²
	Pombas	Paisagem Protegida	Abrigo Gerador	2 M ²
		Paisagem Protegida	Abrigo CVM + Torre	16 M ²
São Vicente	Monte Verde	Parque Natural	Abrigos + torres	–
São Nicolau	Monte Gordo	Parque Natural	Abrigo + torre	31,5 M ²
Maio	Monte Santo António	Paisagem Protegida	Abrigo	–
Santiago	Serra da Malagueta	Parque Natural	Abrigo + torre	12 M ²
		Parque Natural	Abrigo + torre	23 M ²
Fogo	Serra do Pico de Antónia	Parque Natural	Abrigos + torres	1000 M ²
	Bordeira, Chã das Caldeiras e Pico Novo	Parque Natural	Abrigo + torre	20 M ²

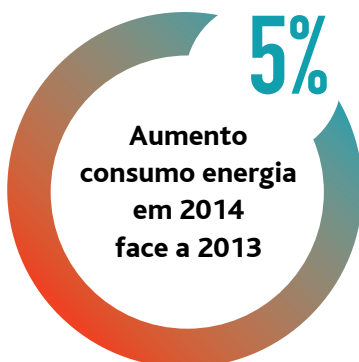
Em 2014 as medidas de eficiência energética implementadas na rede de telecomunicações geraram os seguintes benefícios em termos de consumo.

Medidas de eficiência energética implementadas em 2014 (Redesenho de processos)	Reduções alcançadas (Gj)
Desativação da Central Elétrica do Monte Tchota	1782,524 (1)
Alteração setpoint dos climatizadores nos data center de 22 para 23 graus	Não mensurado (2)
Swap da ilha Boavista - modernização equipamentos 2G	Não mensurado
Conclusão Swap da ilha Sal (conclusão do projeto em Fevereiro de 2015)	Não mensurado

Notas: (1) 85% de energia produzida destinava a terceiros, instituições públicas e privadas. A CVT e as restantes instituições passaram a consumir energia da rede elétrica da Electra. (2) Para cada grau de temperatura a menos, o consumo de energia do ar condicionado aumenta entre 4% e 6%.

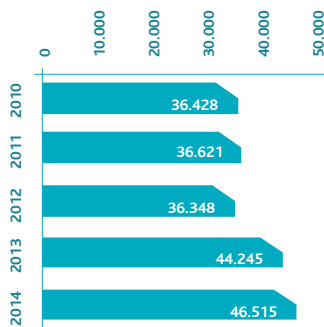
7.3 Gestão operacional sustentável: energia/ emissões/ água/ matérias-primas/ resíduos

7.3.1 Energia

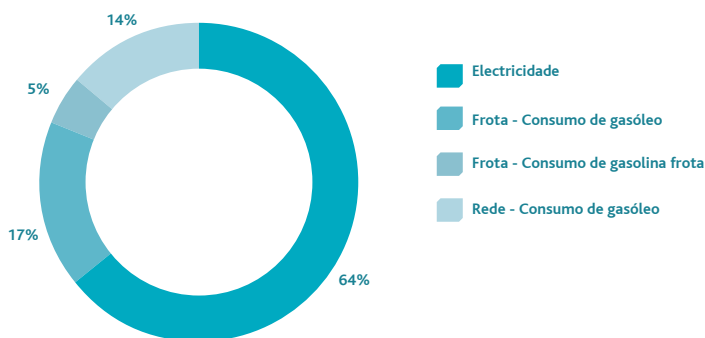


O consumo de energia aumentou 5% em 2014 face ao ano anterior. O aumento foi mais brando que entre 2012 e 2013, em que se registou mais 22% de consumo.

>> Evolução do consumo de energia (Gj)

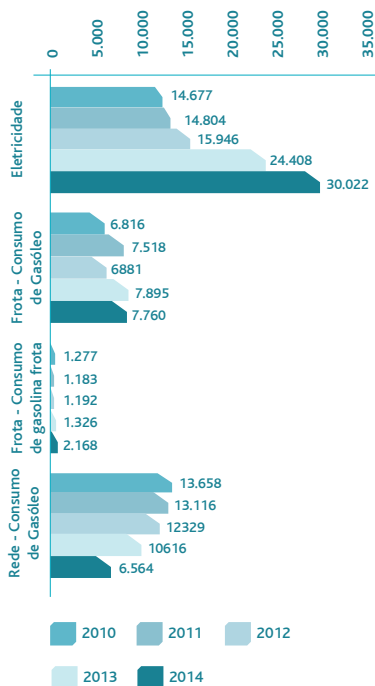


// Consumo de energia em 2014 (%)



Relativamente à eletricidade, em 2014 esta representou 64% da energia consumida em 2014. O seu consumo aumentou 23% face a 2013. O consumo de gasolina da frota, com um peso de 5%, aumentou 64%. As reduções no consumo de gásóleo, na frota e na rede, foram na ordem dos 2% e 38%, respetivamente. Estes representaram, em 2014, um peso de 17% e 14%, respetivamente.

>> Distribuição do consumo energético (Gj)



Intensidade energética

O consumo de energia por receitas operacionais revela uma perda de eficiência entre 2012 e 2014. Este deveu-se a uma conjugação de 2 factores: aumento parque de equipamentos e diminuição do rendimento de alguns equipamentos.

Consumo de energia por receitas operacionais (Gj/Milhões ECV)	2011	2012	2013	2014
	3,97	3,94	4,80	5,04

Produção de Energia Renovável

O Grupo CVT tem, desde 2010, dois parques fotovoltaicos, um na Praia e outro em Mindelo. No total, os parques produziram 208,9 Gj, em 2014, menos 1% que em 2013.

	2011	2012	2013	2014	Evolução 2013/2014
Praia (KWh)	29.912	30.645	32.114	31.793	-1%
Mindelo (KWh)	26.795	25.797	26.506	26.222	-1%
Total (Gj)	204	203	211	209	-1%



Medidas de eficiência energética implementadas em 2014 - Redesenho de processos

Virtualização de sistemas, que permite implementar ou garantir serviços sem aumentar significativamente os custos de infraestruturas (alimentação, refrigeração, licenciamento, servidores, software, manutenção e suporte) já realizados (ou com um incremento de custo bastante mais reduzido do que seria necessário se ambientes físicos adicionais fossem dedicados ao serviço). Em 2014 foram implementadas as seguintes iniciativas:

- › Upgrade de servidores do NGIN SCP e SDP para máquinas mais económicas (executado em 2013 com efeitos em 2014).
- › Virtualização do servidor de Antivírus
- › Virtualização do servidor de Logs (syslog)
- › Virtualização do NGIN Manager (HP ProLiant DL360 G5)

Iniciativas ambientais implementadas em 2014 na rede de infraestruturas

- › Expansão da utilização das infraestruturas de energia solar

Iniciativas ambientais implementadas em 2014 no parque de edifícios do Grupo CVT

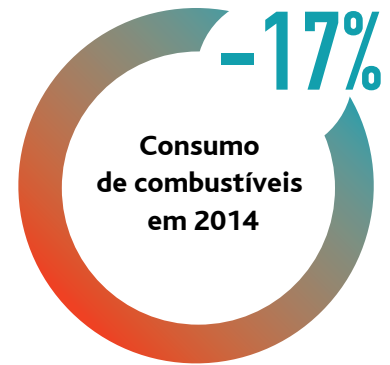
- › Campanha interna de racionalização do uso de energia
- › Substituição de lâmpadas no parque de edifícios das 3 empresas
- › Fecho centralizado dos equipamentos de energia no final do dia
- › Diagnóstico de edifícios para melhorar a eficiência da iluminação
- › Coleta de água nos lavabos
- › Substituição de torneiras convencionais por torneiras temporizadas
- › Otimização da frota de serviço de todas as empresas
- › Introdução do sistema de rega gota a gota na rega de plantas
- › Recolha de óleos usados

Iniciativas ambientais implementadas em 2014 na frota

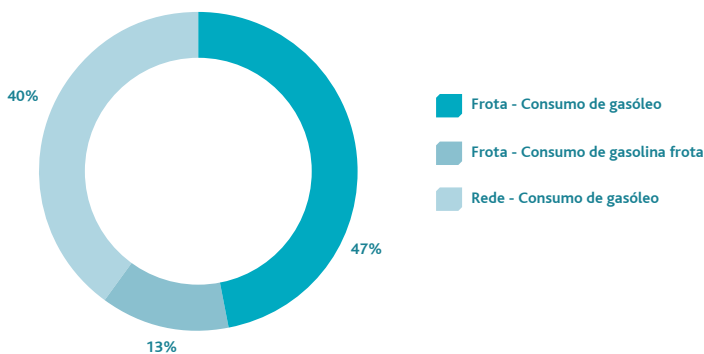
- › Controle / análise mensal do combustível utilizado pelas viaturas e km da frota da CVT

7.3.2 Consumo de Combustíveis

Em 2014 o consumo de gásóleo da frota representou um peso de 47% do total de combustíveis consumidos. A gasolina representou 13% e o consumo de gásóleo na rede 40%.

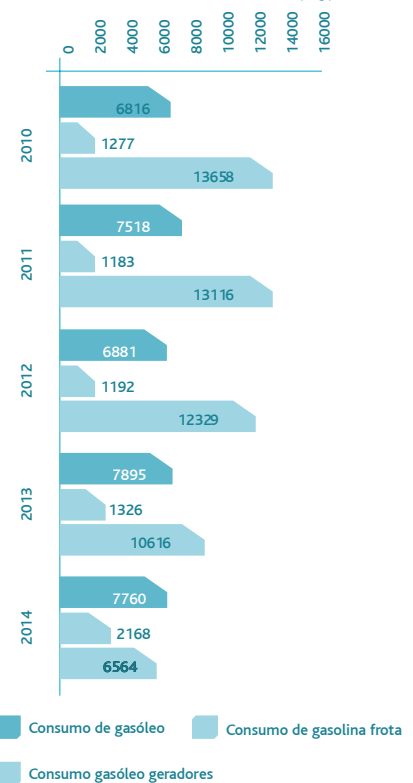


// Consumo de combustíveis na CTV em 2014 Peso por tipo de combustível e função



Em 2014 e comparado com 2013, o consumo total de combustíveis na frota teve uma redução de 17%, atingindo o valor de 16.493 Gj. O gásóleo diminuiu na frota 2%, e na rede 38%. O consumo de gasolina aumentou 64%, enquanto o consumo de gásóleo dos geradores registou uma diminuição de 14%.

>> Consumo de combustíveis (Gj)



7.3.3 Emissões

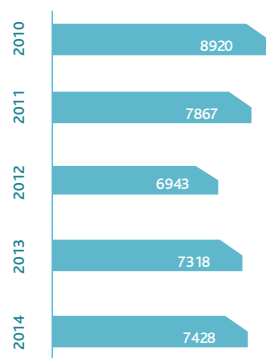
Em 2014 as emissões totais (âmbito 1 e 2) registaram um aumento de 13% face a 2013, sobretudo devido ao aumento das emissões de eletricidade, dado que as emissões associadas ao consumo de combustíveis diminuíram 17%.

KPI - Emissões de carbono (Ton. CO2e)	2010	2011	2012	2013	2014	Varição 2013/2014
EMISSÕES TOTAIS	4.232	4.260	4.359	5.831	6.583	13%
Emissões de âmbito 1: emissões diretas de GEE	1.606	1.611	1.506	1.464	1.212	-17%
Frota - Consumo de gásóleo	505	557	510	585	575	-2%
Frota - Consumo de gasolina frota	88	82	83	92	150	64%
Rede . Consumo de gásóleo	1.012	972	914	787	486	-38%
Emissões de âmbito 2: emissões indiretas de GEE	2.626	2.649	2.853	4.367	5.372	23%
Eletricidade	2.626	2.649	2.853	4.367	5.372	23%

Nota: Na preparação deste relatório utilizámos fatores de emissão diferentes dos do relatório anterior. Os fatores estão descritos nas notas metodológicas.

7.3.4 Água

>> Consumo de Água (m3)



O consumo de água ascendeu, em 2014, aos 7428 m3, mais 2% do que no ano 2013.

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. Atualmente não existe reciclagem e ou reaproveitamento de água.

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

7.3.5. Matérias-Primas

PESO DOS PRINCIPAIS MATERIAIS CONSUMIDOS EM 2014:

- 91%: cabos elétricos na CVT
- 82%: plástico na CVMóvel
- 92%: madeira na CVMultmédia

O Grupo divulga, pela primeira vez no seu relatório de sustentabilidade, os consumos de materiais por peso, tal como solicitado pelo GRI. (razão pela qual não são apresentados os resultados dos anos anteriores, cuja monitorização possui uma unidade diferente).

No negócio do fixo o consumo de materiais em 2014 ascendeu a cerca de 193 mil kg. Os equipamentos elétricos - cabos – foi o material com maior peso, representando 91%.

CVTelecom - Consumo de materiais (kgs)	2014	Peso
Plástico e papel (Cartões Telefácil)	1.750	1%
Plástico (Garrafas PET)	1.332	1%
Plástico (copos descartáveis e canetas)	85	0%
Plástico (fita embalagem, fita autorotunda, fita isoladora tesaflex, capa transparente)	1.134	1%
Pneus	2.160	1%
Toners	554	0%
Tinteiros	21	0%
Tambores	156	0%
Kits	22	0%
Papel/Cartão	205	0%
Papel (agendas e calendários de mesa e livros)	1.396	1%
Pasta arquivo	236	0%
Papel higiénico	4.081	2%
Papel A4	1.890	1%
Baterias viaturas	135	0%
Baterias UPS	27	0%
Pilhas	23	0%
Equipamentos elétricos (Cabos)	175.488	91%
Equipamentos (Postes)	1.988	1%
Equipamentos elétricos (energia)	-	-
Mobiliário	870	0%

Na CVMóvel o plástico é o material com maior peso, representando 82%.

CVMóvel- Consumo de materiais (em kg)	2014	Peso
Plástico (Cartões, Capas, Pasta)	-	-
Plástico (Cartões GSM - pacote)	9.020	82%
Plástico (Garrafas PET)	75	1%
Plástico (copos descartáveis e canetas)	47	0%
Pneus	180	2%
Toners	23	0%
Tinteiros	0	0%
Papel/Cartão	595	5%
Pasta arquivo	30	0%
Papel higiénico	509	5%
Papel A4	112	1%
Madeira	-	-
Baterias viaturas	45	0%
Baterias telemóveis	376	3%
Pilhas	7	0%
Equipamentos eléctricos (energia)	-	-
Mobiliário	-	-

Na CVMultmédia, a madeira representa 92% dos materiais consumidos.

CVMúltimedia- Consumo de materiais (em kgs)	2014	Peso
Plástico (Cartões, Capas, Pasta)	-	-
Plástico (copos descartáveis e canetas)	12	0%
Toners	21	1%
Equipamentos eléctricos	-	-
Papel/Cartão	5	0%
Papel A4	84	3%
Pasta arquivo	30	1%
Papel higiénico	119	4%
Madeira	3.000	92%
Baterias (pilhas)	6	0%
Mobiliário	-	-

7.3.6. Resíduos

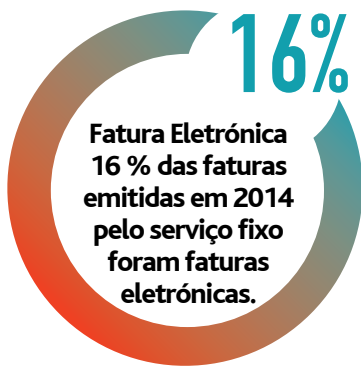
Foram reciclados 24 toners de impressoras, mais 200% do que em 2013.

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. Num universo de 40.915, 16% correspondem ao envio de faturas eletrónicas. No total 6.405 faturas foram enviadas por email em 2014.

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.



Equipamentos eficientes

Em 2014 o serviço fixo distribuiu 1.861 ecomodes, um equipamento com um nível mais elevado de eficiência energética. Para promover a utilização deste equipamento eficiente, a CVT ofereceu este equipamento na adesão ao Serviço Di Casa.

Recolha de Cartões Usados

Para promover a recolha de cartões usados - Pré-Pago Telefácil – foi realizado um concurso de recolha dos cartões usados. O cliente vencedor com o maior nº de cartões recolhidos recebeu como prémio uma viagem inter-ilha. Foram recolhidos 2% dos cartões vendidos em 2014, num total de 4772 cartões.

Sensibilização dos colaboradores para o ambiente

Em 2014 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. As reduções alcançadas foram de 62%.

Foi criada uma “Green Box” com o objetivo de armazenar papel de impressão já utilizado, e com o verso da folha livre para ser reutilizado em novas impressões.

Foi também implementado o processo de retoma de equipamentos da CVMM. Os equipamentos retomados são reparados e reutilizados.

Comunicação com o cliente sobre ambiente, saúde e desporto

Em 2014 a CVTelecom implementou uma campanha de comunicação de sustentabilidade. No layout dos cartões Telefácil da CVTelecom incluiu mensagens alusivas à proteção ambiental, saúde e prática de desporto. Em 2014 foram adquiridos um total de 212.398 cartões.



Compras



8 <<

Contribuímos para o desenvolvimento da economia e empregabilidade nacional

\\ Os acordos quadro com fornecedores nacionais promove a empregabilidade e desenvolvimento do tecido económico nacional

\\ Para registo de um novo fornecedor a CVT exige conformidade jurídica e fiscal, capacidade técnica e financeira

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

1.426

Milhões de ECV,
valor das aquisições
realizadas a
fornecedores
nacionais

1178

Número de
fornecedores
nacionais

843

Dos 1114
fornecedores da CVT,
843 estão localizados
no continente
Africano

8

8

Compras

O processo de compras da CVT tem vindo a evoluir no que se refere à incorporação de princípios éticos e de Sustentabilidade. Se, num primeiro momento, esses princípios estavam sobretudo relacionados com as compras realizadas via PTCompras, o parceiro para as aquisições internacionais na CVT, o Grupo prepara-se agora para iniciar um processo de procurement responsável. Em 2014 as principais iniciativas implementadas pela Direção de Logística e Compras foram:

Recursos Humanos

- Momentos qualidade mensais
- Feedback avaliação de desempenho trimestralmente
- On job training equipas DLC, Maio e B. Vista
- Formação condução defensiva
- Formação gestão de armazéns

Melhoria de processos

- Articulação com as áreas/empresas
- Gestão de edifícios (cadastro, construção/beneficiação)
- Optimização de processos de inventário/controlo de materiais, compras, distribuição e frota

Outros

- Inventário 2014 (CVM e CVT)
- Nova sede CVMM e DCC
- Lojas ASA e Maio
- Projecto sustentar
- Auditorias/processos de certificação CVMM e CVM
- Eficiência energética



8.1 Modelo de compras

O Grupo CVT tem o seu modelo de compras estruturado em duas áreas: as compras nacionais e as compras internacionais, que são realizadas através do parceiro PT Compras.

Esta estrutura está relacionada com as limitações da oferta do mercado de Cabo Verde no que diz respeito a equipamentos de telecomunicações e tecnologia.

As principais categorias de fornecedores do Grupo CVT são as seguintes:

Principais categorias de fornecedores
Fornecedores de equipamentos informáticos
Fornecedores de equipamentos terminais móveis e fixos
Fornecedores de materiais publicitários
Fornecedores de equipamentos telecomunicações
Fornecedores de equipamentos de Energia
Fornecedores de uniformes
Fornecedores de consumíveis de escritório e pneus
Fornecedores de mobiliários escritório
Fornecedores de água e energia
Serviços de Segurança física e humana
Serviços de limpeza

8.2 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.

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

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.

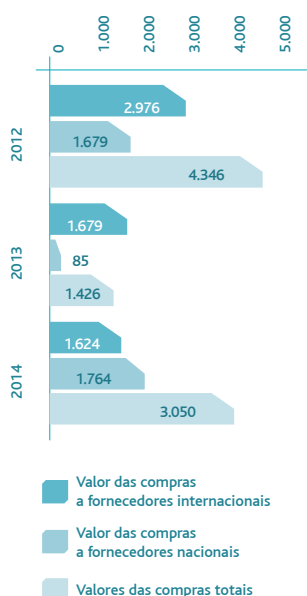
Esta Política visa garantir que, na prossecução das suas atividades, o pessoal chave de gestão e os colaboradores do Grupo CVT evitem a ocorrência de conflitos de interesse. Enumera, neste âmbito, as situações que podem ser consideradas como geradoras de conflito de interesse e divulga os procedimentos 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.

8.3 Impacto e processo de compras

8.3.1 Impacto na Economia Nacional

>> Volume de compras a fornecedores (milhões de ECV)



Em 2014 o volume total de compras foi de 3.050 milhões de CVE, registando-se um aumento de 73% face ao ano de 2013. As compras a fornecedores nacionais ascenderam a 1.426 milhões de CVE (47%), enquanto no ano anterior tinham representado 5%. As compras internacionais registaram um decréscimo na ordem dos 3%.

Nota: os valores de 2014 incluem, para além das compras realizadas pela DLC, todas as aquisições feitas diretamente por cada uma das 3 empresas. Este fato fundamenta o aumento de valores face a 2013, sobretudo no que se refere aos fornecedores nacionais.

8.3.2. Processo de compras

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.

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.

Para além das compras realizadas a nível nacional, o Grupo efetua parte das suas compras internacionais através da Portugal Telecom. Nesse âmbito específico as aquisições realizadas integram aspetos ambientais, sociais e de direitos humanos nas diferentes fases que um processo de compras atravessa. A informação detalhada pode ser consultada em <http://clubefornecedores.telecom.pt/PT/comprasnapt/Sustentabilidade/Paginas/Sustentabilidade.aspx>

Indicadores CVT	2014
N.º fornecedores contratados pela CVT	664
N.º fornecedores nacionais	576
N.º fornecedores internacionais	88
N.º de acordos quadro com fornecedores nacionais	1
N.º médio de anos de duração do acordo quadro	1

Indicadores CVM	2014
N.º fornecedores contratados pela CVM	702
N.º fornecedores nacionais	480
N.º fornecedores internacionais	222
N.º de acordos quadro com fornecedores nacionais	1
N.º médio de anos de duração do acordo quadro	1

Indicadores CVMM	2014
N.º fornecedores contratados pela CVMM	166
N.º fornecedores nacionais	122
N.º fornecedores internacionais	44
N.º de acordos quadro com fornecedores nacionais	1
N.º médio de anos de duração do acordo quadro	-

N.º de Fornecedores por região em 2014	N.º CVT
África	843
Europa	212
América	15
Ásia	44
Total	1114

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.

9. ANEXOS

//Tabela GRI

Aspeto / Indicador GRI	Página/ Resposta directa
Estratégia e Análise	
G4-1 Declaração do principal gestor da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	4
G4-2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	6-9; 17,18;
Perfil Organizacional	
G4-3 Nome da organização	2
G4-4 Principais marcas, produtos e serviços	12
G4-5 Localização da sede da organização.	2
G4-6 Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	A Empresa opera apenas em Cabo Verde
G4-7 Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	A CVTelecom é uma Sociedade Anónima, que se rege pelo Código das Empresas Comerciais de Cabo Verde.
G4-8 Mercados em que a organização atua	12
G4-9 Dimensão da organização	12
G4-10 Número total de colaboradores, discriminados por contrato de trabalho e género , tipo de trabalho género	38-41
G4-11 Porcentagem do total de colaboradores abrangidos por acordos de negociação colectiva.	Todos os colaboradores são abrangidos por um acordo de trabalho coletivo
G4-12 Cadeia de fornecedores da organização	75
G4-13 Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionista ou cadeia de fornecedores da organização	Não existiram alterações
G4-14 Adopção do princípio da precaução aos riscos financeiros. A abordagem aos riscos ambientais e de segurança é realizada pelo GQS no âmbito dos sistemas de gestão em preparação.	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.
G4-15 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	31
G4-16 Lista de associações onde a organização: a) tem assento no conselho de governança; b) participa Em projetos ou comissões; c) Contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada; d) Considera estratégica a sua participação Identificação de aspectos materiais e limites	A CVT é membro da Câmara de Comércio Indústria e Serviços de Sotavento (CCISS), por considerar estratégica a sua participação. No entanto não participa em órgãos de governo, nem apoia financeiramente esta organização.
G4-17 Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização. Relate se qualquer entidade incluída nas demonstrações financeira consolidadas ou documentos equivalentes da organização não foi coberta pelo relatório.	O relatório de sustentabilidade não abrange informação de uma das participadas da CVTelecom, a Directel Cabo Verde.
G4-18 Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspetos, nomeadamente, a aplicação dos princípios para a definição do conteúdo do relatório	6
G4-19 Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	7-9

Aspeto / Indicador GRI	Página/ Resposta directa
G4-21 Limite de cada aspecto material, fora da organização	7-9
G4-23 Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores quanto ao âmbito e limites do aspecto.	Face aos anteriores relatórios de sustentabilidade, existe uma alteração significativa no âmbito das compras nacionais, que neste relatório abrange todos os departamentos das empresas. Nos anos anteriores o âmbito das compras locais estava restrito às aquisições realizadas pela Direção de Logística e Compras.
Envolvimento de stakeholders	
G4-24 Lista de grupos de stakeholders envolvidos pela organização	34
G4-25 Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para envolvimento	Ver notas metodológicas 34
G4-26 Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders, inclusive a frequência, discriminada por tipo e grupo, com indicação se algum envolvimento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório	34
G4-27 Principais tópicos e preocupações levantadas durante o envolvimento de stakeholders, e medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las.	34
Perfil do Relatório	
G4-28 Período coberto pelo relatório	2
G4-29 Data do relatório anterior mais recente	O último relatório de sustentabilidade do Grupo CVT foi publicado em 2014
G4-30 Ciclo de publicação de relatórios	O Grupo CVT publica anualmente o relatório de sustentabilidade
G4-31 Contactos para perguntas sobre o relatório ou o seu conteúdo	2
G4-32 Opção "de acordo" escolhida pela organização e tabela GRI	2
G4-33 Política e prática corrente adoptada pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Este relatório não foi sujeito a uma auditoria externa
GOVERNANCE	
G4-34 Estrutura de governo da organização	12-16
G4-35 Processo usado para a delegação de autoridade, sobre tópicos económicos, ambientais e sociais, pelo mais alto órgão de governo a executivos seniores e outros colaboradores	15,16
G4-36 Designação de um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos económicos, ambientais e sociais, e se esses responsáveis reportam diretamente ao mais alto órgão de governo	15,16
G4-37 Processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governo em relação aos tópicos económicos, ambientais e sociais.	Este processo não se encontra formalizado na CVT
G4-38 Composição do mais alto órgão de governo e dos seus comités	13-15
G4-39 Divulgar se o presidente do mais alto órgão de governo é também um diretor executivo	Sim
G4-40 Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governo e seus comités, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governo	Não há um conjunto de critérios formalmente assumidos. Os acionistas maioritários preparam a proposta e apresentam-na em AG

Aspecto / Indicador GRI	Página/ Resposta directa
<p>G4-41 Processos usados pelo mais alto órgão de governo para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. No anexo das Contas são anualmente divulgados os saldos e transações havidos com partes relacionadas (empresas de perímetro do Grupo)</p>	<p>Por Deliberação do Conselho de Administração de 22 de Maio de 2009, foi aprovada a Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses nas Aquisições de Bens e Serviços que visa garantir que, na prossecução das suas atividades, o pessoal chave de gestão e os colaboradores da CVTelecom evitem a ocorrência de conflitos de interesses. Pelo que a CVTelecom considera prioritário pautar a sua atuação, em matéria de prevenção e gestão de conflitos de interesses, pela tomada de medidas tendentes a evitá-los. Esta política foi implementada em 2010 mas desde então não tem sido mantida essa implementação nos últimos 4 anos.</p>
<p>G4-42 Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governo e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos económicos, ambientais e sociais da organização.</p>	16
<p>G4-43 Medidas tomadas para desenvolver e melhorar o conhecimento do mais alto órgão de governo sobre tópicos económicos, ambientais e sociais.</p>	32
<p>G4-44 Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governo no que diz respeito à governança de tópicos económicos, ambientais e sociais</p>	32
<p>G4-45 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governo na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões económicas, ambientais e sociais.</p>	16
<p>G4-46 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governo na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos económicos, ambientais e sociais.</p>	16
<p>G4-47 Frequência com que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões económicas, ambientais e sociais.</p>	16
<p>G4-48 Órgão ou cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados.</p>	O Relatório de Sustentabilidade é aprovado formalmente pela Comissão Executiva e ratificado pelo CA
<p>G4-49 Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governo</p>	47
<p>G4-50 Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governo e mecanismo (s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las</p>	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
<p>G4-51 Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governo e a executivos seniores</p>	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
<p>G4-52 Processo adotado para a determinação da remuneração</p>	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
<p>G4-53 Opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta, em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável</p>	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
<p>G4-54 Proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas, e a remuneração média anual total de todos os colaboradores, (excluindo o mais bem pago), no mesmo país.</p>	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
<p>G4-55 Proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização, em cada país em que possua operações significativas, e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.</p>	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
Ética e Integridade	
<p>G4-56 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética</p>	12,29,30
<p>G4-57 Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento</p>	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015

Aspeto / Indicador GRI	Página/ Resposta directa
G4-58 Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015

// CATEGORIA: ECONÓMICA

Aspeto: Desempenho Económico	
Formas de Gestão	24-34
G4-EC1 Valor económico direto gerado e distribuído	17-18
G4-EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	Não foram ainda identificadas as implicações financeiras devido às alterações climáticas
G4-EC3 Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização	A CVT não possui um plano de pensões para os seus colaboradores.
G4-EC4 Assistência financeira recebida do governo	Não existiu assistência financeira em 2014
Aspeto GRI: Presença no mercado	
Formas de gestão	24-34
G4-EC5 Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por género, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	45
G4-EC6 Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	40
Aspeto GRI: Impactos económicos indiretos	
Formas de gestão	24-34
G4-EC7 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	51
G4-EC8 Impactos económicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos	18
Aspeto GRI: Práticas de compras	
Formas de gestão	24-34
G4-EC9 Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	76,77

// CATEGORIA: AMBIENTE

Aspeto GRI: Materiais	
Formas de gestão	24-34
G4-EN1 Materiais usados, discriminados por peso ou volume	68-69
G4-EN2 Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	Não se verificou o consumo de materiais provenientes de reciclagem
Aspeto GRI: Energia	
Formas de gestão	24-34, 62-64
G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização	64-66
G4-EN4 Consumo de energia fora da organização	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
G4-EN5 Intensidade energética	65
G4-EN6 Redução do consumo de energia	64-66

Aspeto / Indicador GRI	Página/ Resposta directa
G4-EN7 Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços	64-66, 70
Aspeto GRI: Água	
Formas de gestão	24-34, 62-64
G4-EN8 Total de captações de água por fonte	O consumo de água da CVT é totalmente proveniente da rede pública.
G4-EN9 Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Não material
G4-EN10 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada de água	Não existe reciclagem e/ou reaproveitamento
Aspeto GRI: Biodiversidade	
Formas de gestão	24-34, 62-64
G4-EN11 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	64
G4-EN12 Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas de reserva natural seguem os procedimentos exigidos pela DGA	As infraestruturas existentes em zonas
G4-EN13 Habitats protegidos ou restaurados	56
G4-EN14 Número total de espécies incluídas na lista vermelha da iucn e em listas nacionais de conservação com habitats situados em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
Aspeto GRI : Emissões	
Formas de gestão	24-34, 62-64
G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa (âmbito 1)	67
G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa, provenientes da aquisição de energia (âmbito 2)	67
G4-EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (âmbito 3)	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
G4-EN18 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
G4-EN19 Redução de emissões de gases de efeito estufa	67
G4-EN20 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozono	67
G4-EN21 Emissões de nox, sox e outras emissões atmosféricas significativas. Não material	N
Aspeto GRI: Efluentes e resíduos	
Formas de gestão	24-34, 62-64
G4-EN22 Efluentes líquidos, discriminado por qualidade e destino	Informação não disponível
G4-EN23 Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de tratamento	Informação não disponível
G4-EN24 Número total e volume de derrames significativos	Não existiram derrames
G4-EN25 Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da convenção da basileia2, anexos i, ii, iii e viii, e percentual de resíduos transportados internacionalmente	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
G4-EN26 Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização	68

Aspeto / Indicador GRI	Página/ Resposta directa
Aspeto GRI : Produtos e Serviços;	
Formas de gestão	24-34, 62-64
G4-EN27 Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	66,69,70
G4-EN28 Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos	70
Aspeto GRI: Cumprimento regulatório	
Formas de gestão	24-34, 62-64
G4-EN29 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não se verificaram.
Aspeto GRI: Transportes	
Formas de gestão	24-34, 62-64
G4-EN30 Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
Aspeto GRI: Geral	
Formas de gestão	24-34, 62-64
G4-EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo	51
Aspeto GRI: Avaliação ambiental de fornecedores	
Formas de gestão	24-34, 62-64
G4-EN32 Porcentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
G4-EN33 Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
Aspeto GRI: Mecanismos de reclamação em matéria ambiental	
Formas de gestão	Não Material
G4-EN34 Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Não Material

// SUB-CATEGORIA: PRÁTICAS LABORAIS

Aspeto GRI: Emprego	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações de colaboradores e rotatividade por faixa etária, gênero e região	39
G4-LA2 Benefícios concedidos a colaboradores de tempo integral que não são oferecidos a colaboradores temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	45
G4-LA3 Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	21
Aspeto GRI: Relações laborais	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-LA4 Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	Existem prazos mínimos definidos nos acordos de negociação coletiva. A cláusula 2.º 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 concelho e de 90 dias, se for para outra ilha

Aspeto / Indicador GRI	Página/ Resposta directa
Aspeto GRI: Saúde e segurança	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-LA5 Percentagem de colaboradores representados em comités formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	46
G4-LA6 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, discriminados por região e género	41
G4-LA7 Colaboradores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	46
G4-LA8 Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	A Convenção coletiva de trabalho estabelece deveres específicos da CVT para 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 GRI: Formação	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-LA9 Número médio de horas de formação por ano por empregado, discriminado por género e categoria funcional	44
G4-LA10 Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua	44
G4-LA11 Percentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por género e categoria funcional	45
Aspeto GRI: Diversidade e igualdade de oportunidades	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-LA12 Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de colaboradores por categoria funcional, de acordo com género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	38-41
Aspeto GRI: Igualdade de remuneração homens mulheres	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-LA13 Rácio entre o salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	A remuneração é igual para homens e mulheres
Aspeto GRI: Avaliação das práticas laborais dos fornecedores	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-LA14 Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas laborais Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015.	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015.
G4-LA15 Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015.
Aspeto GRI: Mecanismos de reclamações sobre práticas laborais	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-LA16 Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015.

// SUB-CATEGORY: DIREITOS HUMANOS

Aspeto / Indicador GRI	Página/ Resposta directa
Aspeto GRI: Investimento	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-HR1 Número total e percentagem de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos	Não se verificaram em 2014
G4-HR2 Número total de horas de formação de colaboradores em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentagem de colaboradores formados	44
Aspeto GRI: Não discriminação	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-HR3 Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não existiram
Aspeto GRI: Liberdade de associação e negociação coletiva	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-HR4 Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo, e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015.
Aspeto GRI: Trabalho infantil	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-HR5 Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015.
Aspeto GRI: Trabalho forçado	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-HR6 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015.
Aspeto GRI: Práticas de segurança	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-HR7 Percentagem do pessoal de segurança que recebeu formação nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
Aspeto GRI: Direitos indígenas	
Formas de gestão	Não material
G4-HR8 Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito	Não material
Aspeto GRI: Avaliação	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-HR9 Número total e percentagem de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
Aspeto GRI: Avaliação de fornecedores em direitos humanos	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-HR10 Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
G4-HR11 Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015

Aspeto / Indicador GRI	Página/ Resposta directa
Aspeto GRI: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas com direitos humanos	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-HR12 Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015

// SUB-CATEGORIA: SOCIEDADE

Aspeto GRI: Comunidades locais	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-SO1 Porcentagem de operações com programas implementados de envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	18, 50-59
G4-SO2 Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	18
Aspeto GRI: Combate à corrupção	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-SO3 Número total e percentagem de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados com a corrupção e os riscos significativos identificados	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
G4-SO4 Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	32
G4-SO5 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
Aspeto GRI: Políticas Públicas	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-SO6 Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	De acordo com a nossa Política Anticorrupção, o Grupo CV não faz contribuições e nem apoia e/ou financia quaisquer iniciativas políticas ou partidárias
Aspeto GRI: Práticas de concorrência desleal	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-SO7 Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Não se verificaram em 2014
Aspeto GRI: Conformidade	
Formas de gestão	24-24; 38
G4-SO8 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	A CVM teve uma multa que levou à suspensão do tarifário Grilão no valor de 10.000.0'00 ECV. A CVM foi notificada da multa, recorreu ao tribunal e aguarda decisão judicial.
Aspeto GRI: Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	
Formas de gestão	
G4-SO9 Porcentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
G4-SO10 Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
Aspeto GRI: Mecanismos e reclamações relacionadas com impactos na sociedade	
Formas de gestão	
G4-SO11 Número de queixas e reclamações relacionadas com impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Verificaram se queixas de 15 fornecedores. As reclamações estiveram relacionadas com pagamento de fatura e com especificações técnicas.

// SUB-CATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

Aspeto / Indicador GRI	Página/ Resposta directa
Aspeto GRI: Saúde e segurança dos clientes	
Formas de gestão	24-34
G4-PR1 Porcentagem das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2015
G4-PR2 Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	Não se verificaram.
Formas de gestão	24-34
G4-PR3 Tipo de informações sobre produtos, e serviços exigidas pelos procedimentos da organização, referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços, e percentual de categorias significativas, sujeitas a essas exigências	CVMM: Sim. A CVMM tem como procedimento habitual e obrigatório a revisão e aprovação das especificações de produtos/serviços, campanhas publicitárias e promocionais lançadas pela empresa. Nesta revisão são tidas em conta os requisitos legais e os requisitos normativos da qualidade praticados pela empresa. A revisão é aprovada pela Administração e entidade reguladora ANAC.
G4-PR4 Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados	Não se verificaram
G4-PR5 Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	
Aspeto GRI: Comunicações de marketing:	
Formas de gestão	24-34
G4-PR6 Venda de produtos proibidos ou contestados	Não se verificaram
G4-PR7 Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados	A CVMóvel recebeu uma notificação do regulador referente a uma coima, por proceder em desrespeito com uma determinação da ANAC, de suspensão imediata do tarifário Grilão, no valor de 10.000.000 ECV. A CVMóvel recorreu ao tribunal, tendo solicitado a impugnação judicial. O processo encontra-se ainda a decorrer
Aspeto GRI: Privacidade do cliente	
Formas de gestão	24-34
G4-PR8 Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Não se verificaram
Aspeto GRI: Conformidade	
Formas de gestão	
G4-PR9 Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Não se verificaram

// United Nations Global Compact (UNGC)

Este relatório da sustentabilidade responde aos 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	14
2	Descrição da cadeia de valor	77
Políticas de Gestão de Direitos Humanos e Procedimentos		
3	Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas na área dos Direitos Humanos	9, 10, 31 a 33, 35
4	Descrição de sistemas de gestão para integrar os Direitos Humanos	46, 79
5	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração dos Direitos Humanos	46, 79
Políticas de Gestão e Procedimentos Laborais		
6	Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas	31 a 33, 35, 40
7	Descrição de sistemas de gestão para integrar temas laborais	46 a 49
8	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração dos temas laborais	46 a 49
Políticas de Gestão e Procedimentos Ambientais		
9	Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas	31 a 33, 35, 64 a 66
10	Descrição de sistemas de gestão para integrar o ambiente	31 a 33, 35, 64 a 66
11	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração do ambiente	66 a 72
Políticas de Gestão e Procedimentos Anti Corrupção		
12	Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas	31 a 35
13	Descrição de sistemas de gestão para integrar a anticorrupção	31 a 35
14	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração anticorrupção	31 a 35
Ações para apoiar temas e objetivos das Nações Unidas		
15	Descrição da contribuição para os objetivos e temas das Nações Unidas	52 a 61
16	Descrição de investimentos sociais estratégicos e filantrópicos	52 a 61
17	Descrição de iniciativas de envolvimento em políticas públicas e advocacy	52 a 61
Liderança e Governance para a sustentabilidade		
19	Descrição do compromisso do CEO	4
20	Descrição do Board e sua fiscalização	15 a 18
21	Descrição do Envolvimento de Stakeholders	36

// 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 2014.

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 4, e responde ao nível essencial. 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.

Envolvimento de stakeholders

Foram envolvidos no processo de determinação dos temas materiais e, inerentemente, do conteúdo deste relatório, as principais categorias de stakeholders. As categorias de stakeholders foram identificadas com base na metodologia da framework AA 1000. Cada categoria foi mapeada de acordo com o nível de influência na concretização da estratégia da CVT, bem como com o nível de impacto sofrido pela atividade da CVT.

Cálculo de indicadores

Os indicadores apresentados seguem os protocolos de indicadores da Global Reporting Initiative, na versão 4.

Cálculo dos indicadores ambientais:

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

Fatores		Fonte
Eletricidade	0,0036 KWh para GJ	Agência internacional de energia
Gasolina	44,80 Ton para GJ	GRI
Gasóleo	43,33 Ton para GJ	GRI
Fatores emissões		
Gasóleo	74,1 Kg/GJ	IPCC 2006
Gasolina	69,3 Kg/GJ	IPCC 2007
Eletricidade	644,11 GCO2/kWh	IEA World 2011

