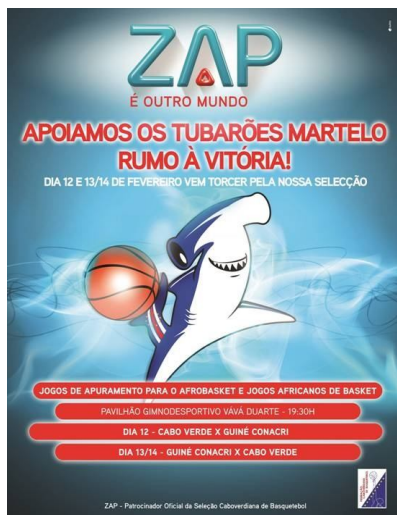
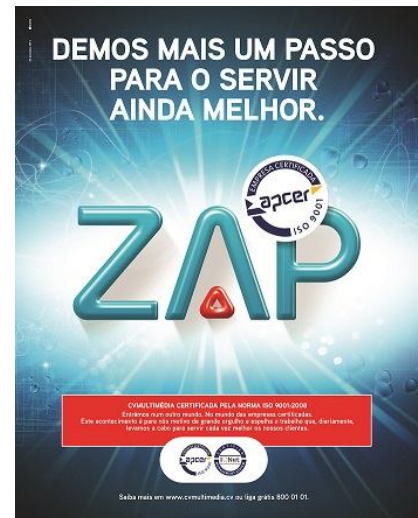


Relatório de Sustentabilidade 2015

Grupo CVT



Sobre o Relatório

Este Relatório de Sustentabilidade tem como âmbito as atividades do Grupo CVT em 2015. 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 que materializam o cumprimento dos Princípios da UNGC. Por outro lado, responde ao nível avançado da COP, o que traduz uma melhoria face aos anteriores relatos de sustentabilidade.

A mensagem do responsável máximo pelo Grupo CVT é assinada este ano por Eng^o José Luis Livramento Monteiro Alves de Brito uma vez que à data de publicação ele é o presidente do Grupo.

Uma vez que pretendemos continuar a publicar, anualmente, o nosso desempenho 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**

ÍNDICE DE CONTEÚDOS

1. Mensagem (página 5)
2. Mapa de impacto e principais indicadores de sustentabilidade do Grupo CVT (página 7)
3. Principais acontecimentos de 2015 (página 8)
4. Quem Somos (página 10)
 - 4.1. Valor Económico Gerado e Distribuído
5. Sustentabilidade no Modelo de Governo e na Gestão do Nosso Negócio (página 12)
 - 5.1. Estrutura Acionista e Modelo de Governo
 - 5.2. Modelo de Gestão Sustentável
 - 5.3. Envolvimento de Stakeholders
6. Talento e Meritocracia (página 20)
 - 6.1. Perfil da equipa
 - 6.2. Gestão dos recursos humanos
 - 6.2.1. Organização
 - 6.2.2. Formação
 - 6.2.3. Avaliação de desempenho e progressão na carreira
 - 6.2.4. Benefícios
 - 6.2.5. Saúde e segurança
 - 6.2.6. Comunicação interna
7. Responsabilidade Social (página 28)
 - 7.1. Educação
 - 7.2. Luta Contra a Pobreza
 - 7.3. Saúde
 - 7.4. Consciência Ambiental
 - 7.5. Desporto
 - 7.6. Sociedade Informação
 - 7.7. Protocolos para a Promoção dos ODM
8. Responsabilidade Ambiental (página 35)
 - 8.1. Política e Sistema Ambiental
 - 8.2. Ambiente na Rede de Telecomunicações
 - 8.3. Gestão Operacional Sustentável

8.3.1. Energia

8.3.2. Consumo de combustíveis

8.3.3. Emissões

8.3.4. Água

8.3.5. Matérias-primas

8.3.6. Resíduos

9. Compras (página 41)

9.1. Modelo de compras

9.2. Princípios de Relacionamento

9.3. Impacto e Processo de Compras

9.3.1. Impacto na economia nacional

9.3.2. Processo de Compras

10. Anexos (página 44)

10.1. Notas metodológicas

10.2. Tabela GRI

10.3. Tabela UNGC

1. MENSAGEM

O presente Relatório de Sustentabilidade divulga às partes interessadas do Grupo CVT as iniciativas ambientais e sociais implementadas em 2015 e respetivos resultados.

Ambiente

O ano de 2015 fica marcado por uma inversão do consumo de recursos, tendo-se registado uma diminuição de 13% no consumo de energia, com repercussões nas emissões de carbono emitidas - redução de 8%. De registar ainda a diminuição de 1% na energia renovável produzida. No futuro, procuraremos que a eficiência conquistada este ano seja continuada, até pelo impacto que tem sobre os custos da nossa operação.

Externamente o nosso apoio continuou focado em dois recursos endógenos que distinguem Cabo Verde: as tartarugas marinhas e as cagaras. Através de protocolos com associações ambientais, voltámos a apoiar a preservação destas duas espécies.

Colaboradores

Em 2015 a equipa do Grupo CVT manteve-se estável, com 491 colaboradores. Para além da continuação do investimento em formação, de forma a prepará-los com as competências que o desenvolvimento do nosso negócio requer, assinalamos os encontros com a administração, onde 297 colaboradores tiveram a oportunidade de partilhar com a mesma as suas ideias e preocupações. Uma nota final para um indicador de desempenho que divulgamos pela primeira vez neste relatório, o salário médio da organização que é 11,9 vezes o salário mínimo do País.

Responsabilidade Social

Apesar do menor investimento em responsabilidade social, o Grupo tem sabido dar continuidade às ações mais impactantes nos domínios que elegeu como estratégicos. Na educação, continuámos a apoiar o acesso à escola de crianças menos favorecidas, bem como a melhoria das condições de algumas instituições de ensino. Na saúde, possibilitámos que 66 crianças filhas de mães seropositivas pudessem ser alimentadas de forma adequada, tendo ainda continuado o investimento de 840 mil ECV na telemedicina, possibilitando o acesso semanal de acompanhamento médico das nossas crianças com a equipa do Hospital Pediátrico de Coimbra.

Na luta contra a pobreza, outra das nossas áreas estratégicas, possibilitámos, através da doação de *plafonds* de comunicação, que o serviço nacional de proteção civil estivesse munido deste recurso fundamental para melhor poder desempenhar a sua função na proteção dos nossos cidadãos. Uma cooperação homóloga foi mantida com o Instituto Cabo-Verdiano para a Igualdade e Equidade de Género, instituição que tem procurado responder aos desafios desta temática no país.

Impacto na Economia Local

O Grupo CVT reconhece o papel que pode desempenhar para o desenvolvimento da economia de Cabo Verde, entre outras formas, pela aquisição de bens e serviços a empresas locais. As aquisições realizadas no País tiveram um peso de 45% em 2015, tendo crescido 4% relativamente a 2014.

Sociedade de Informação

No âmbito da licença 3G, a CV Móvel continuou, em 2015, a implementar o plano para o desenvolvimento da Sociedade de Informação. Realçamos a assinatura do protocolo *Mundu Novu*, através do qual a CV Móvel vai disponibilizar uma oferta agregada de equipamento terminal e acesso ao serviço de internet móvel 3G de baixo preço, dirigida a alunos e professores dos ensinos básico, secundário e universitário, permitindo um acesso mais alargado à Sociedade de Informação.

O Futuro

Os negócios da CVT apresentam muitos desafios e transformações no futuro, muitas delas com impactos positivos no funcionamento das sociedades e das economias. Continuaremos a fazer parte desse futuro, procurando, com as comunicações, promover o desenvolvimento da economia e da sociedade de Cabo Verde. Simultaneamente, continuaremos atentos às desigualdades que o progresso não consegue abolir, exercendo a nossa responsabilidade social para com os mais desfavorecidos. Continuaremos a contar com o apoio dos nossos colaboradores e parceiros no cumprimento desta missão.



José Luis Livramento Monteiro Alves de Brito

2. MAPA DE IMPACTO E INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE DO GRUPO CVT DE 2015

Acionistas

Indicadores	2012	2013	2014	2015	Variação 2014-2015
Receitas Operacionais (milhões de ECV)	8 237	7 624	7 060	6 116	-13%
Custos Operacionais (milhões de ECV)	4 123	3 881	3 791	3 395	-10%
EBITDA (milhões de ECV)	4 114	3 743	3 269	2 722	-17%
Resultado Líquido (milhões de ECV)	1 223	814	357	218	-39%

Clientes

Indicadores	2012	2013	2014	2015	Variação 2014-2015
Investimento - Capex (ECV)	2 677	1 749	1.478	1 560	6%
Capex em percentagem das receitas operacionais	32%	23%	21%	26%	+5 p.p
Rede de acesso local- % de avarias reparadas em 2 dias	86%	94%	97%	96%	-1 p.p.
Acessos ADSL/IPTV, % de avarias reparadas em 2 dias	89%	95%	97%	97%	0 p.p.
Clientes atendidos nos balcões com tempo de espera até 15 minutos	*	*	12	9	-3 p.p.

*Em 2012 e 2013 media-se o indicador Eficácia do atendimento. Com efeitos a 2014 passou a ser medido o tempo médio de espera com o objetivo definido em 15 minutos

Colaboradores

Indicadores	2012	2013	2014	2015	Variação 2014-2015
Colaboradores	499	511	512	491	-4%
Custos com colaboradores (milhões ECV)	1 109	1 136	1 142	1 101	-4%

Ambiente

Indicadores	2012	2013	2014	2015	Variação 2014-2015
Emissões de Carbono (tCO2) *	4 351	5 179	6 583	6 076	-8%
Consumo de energia (GJ)	36 347	44 245	46 474	40 634	-13%
Energia consumida obtida a partir de fontes renováveis (Gj)	203	211	287	284	-1%
Consumo de água (m3)	6 943	7 318	7 428	7 333	-1%
Investimento em projetos ambientais na comunidade (milhões ECV)	2,5	3,9	0,9	0,62	-31%

Nota: os valores de 2014, inicialmente apresentados, foram alterados de acordo com os dados oficiais da empresa em 2014

Fornecedores

Indicadores	2012	2013	2014	2015	Variação 2014-2015
Distribuição de riqueza por fornecedores (milhões ECV)	1 745	1 764	3 050	3 285	8%
Distribuição de riqueza por fornecedores nacionais (milhões ECV)	80	85	1 426	1 480	4%
% Fornecedores com nível de alinhamento "Bom"	88%	79%	97%	61%	-38 p.p.

Sociedade

Indicadores	2012	2013	2014	2015	Variação 2014-2015
Pagamento ao Estado - impostos brutos (milhões ECV)	1 992	1 824	1 658	1 370	-17%
Investimento Corporativo na Comunidade (milhões ECV)	48	35	17	12	-29%
Voluntários	23	15	30	30	0%

3. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS DE 2015

Janeiro

CVMóvel ultrapassa os 400 mil clientes

CVMóvel lança mais uma edição do Fun Park

Fevereiro

CVTelecom comemora 20 anos de atividade

Promoção da prova de atletismo 20º Aniversário CVTelecom: Correr pelo Desporto, Vencer por Todos

CVMóvel oferece centro multimédia na Região Fogo/Brava

Março

CVMóvel oferece centro multimédia ao Município do Sal

CVMóvel oferece centro multimédia ao Município de São Domingos

CVTelecom apoia Federação Cabo-verdiana de Andebol

CVTelecom apoia atividades desportivas e culturais do Grupo CVT

Abril

CVMóvel leva Internet gratuita ao Instituto Universitário de Educação

Grupo CVT apoia Feira das Profissões da Boavista

Mai

CVMóvel assina protocolo de parceria com o Governo na implementação do projeto *Mundu Novu*

CVMóvel oferece centro multimédia ao Município de São Lourenço dos Órgãos

Junho

Grupo CVT comemora o Dia Internacional da Criança com um conjunto de atividades lúdicas destinado aos mais novos

Grupo CVT apoia Jornadas Olímpicas do Comité Olímpico Cabo-Verdiano

CVMóvel e Casa do Cidadão oferecem Kits de comunicação às Pequenas e Médias Empresas

Julho

Grupo CVT participa no desfile do 40º Aniversário da Independência de Cabo Verde

CVTelecom renova parceria com a Fundação Cabo-verdiana de Ação Social Escolar (FICASE)

Agosto

CVTelecom patrocina a I edição do Summer Vibe na praia de Beach Rotcha, ilha do Maio

Setembro

CVTelecom beneficia todos os municípios do país com Kits Escolares

Grupo CVT apoia Campeonato Nacional de Futebol Feminino

Grupo CVT apoia o CleanUpDay na ilha de Boavista

Novembro

CVTelecom inaugura loja de Achada São Filipe

É lançada a nova campanha institucional da CVTelecom, em comemoração dos seus 20 anos de atividade

Dezembro

Inauguração de loja CVT em Nova Sintra – Brava

CVTelecom galardoada pela Direção Geral do Desporto

CVMóvel eleita Marca de Confiança dos Cabo-verdianos

CVTelecom apadrinha jovens do Lar Rotary Club da Praia




4. QUEM SOMOS

O Grupo CVT é o principal operador de telecomunicações de Cabo Verde. Tem como missão prestar, com qualidade, serviços de comunicações para satisfazer as necessidades dos seus clientes, proporcionar mais-valias aos acionistas e contribuir para o desenvolvimento global e sustentado da sociedade Cabo-Verdiana.

Visão

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

Desenvolve as suas atividades através das empresas CVTelecom (CVTelecom), CVMóvel (CVM) e CVMultimédia (CVM), abrangendo os seguintes negócios e marcas:

Empresa	Negócio	Principais Serviços / Marcas
	Telecomunicações Fixas	TELEFACIL NORMAL, TELEFACIL BLA BLA BLA, DI CASA.
	Telecomunicações Móveis Terrestres e Internet Móvel	POWA SWAG TOTAL, DIBORLAS, NET MOVEL NET NA MON, TOKSPERA
	Internet de Banda Larga Fixa e TV por Assinatura	ZAP TV, ZAP NET, ZAP 3P

Principais Indicadores de Negócio

CVT Serviço Fixo

Indicadores Financeiros	2012	2013	2014	2015	Variação 2014-2015
Rendimentos Operacionais (Milhões ECV)	4 965	4 723	4 186	3 197	-24%
Investimento (Milhões ECV)	1 383	963	682	552	-19%
Dívida (Milhões ECV)	-	-	-	4 131	-
Património (Milhões ECV)	-	-	-	6 744	-
Outros indicadores do negócio	2012	2013	2014	2015	Variação 2014-2015
Número Lojas	21	23	24	25	4%
Milhares Clientes	70,2	66,1	59,6	54,2	-9%
Taxa penetração do serviço fixo	14%	13%	12%	11%	-1 p.p.

CVM - Serviço Móvel

Indicadores Financeiros	2012	2013	2014	2015	Variação 2014-2015
Rendimentos Operacionais (Milhões ECV)	4 263	4 295	4 102	3 712	-10%
Investimento (Milhões ECV)	964	628	636	809	27%
Dívida (Milhões ECV)	-	-	-	3 601	-
Património (Milhões ECV)	-	-	-	946	-

CVM - Serviço Móvel

Outros indicadores do negócio	2012	2013	2014	2015	Variação 2014-2015
Clientes	342 771	363 514	435 000	404 216	-7%
Utilizadores serviço internet móvel	-	89 000	119 713	130 088	9%
Serviços Exclusivos	13	11	14	17	21%
Cobertura geográfica 2G	54,00%	71,10%	73,80%	75,11%	+1,31 p.p.
Cobertura Geográfica 3G	11,40%	11,40%	23,46%	24,82%	+1,36 p.p.
Cobertura populacional 2G	96,23%	96,43%	98,44%	98,76%	+0,32 p.p.
Cobertura populacional 3G	71,70%	76,50%	85,38%	86,77%	+1,39 p.p.

CVMM - Serviço Multimédia

Outros indicadores do negócio	2012	2013	2014	2015	variação 2014-2015
Rendimentos Operacionais (Milhões ECV)	1 215	1 339	1 453	1 203	-17%
Clientes Multimédia - ADSL	18 908	17 639	17 187	14 932	-13%
Clientes Multimédia - IPTV	6 887	6 054	6 162	5 594	-9%
Clientes VOIP	N/A	N/A	N/A	10 207	-
Cobertura Geográfica	N/D	N/D	15%	16%	+1 p.p.
Cobertura Populacional	N/D	N/D	23%	26%	+3 p.p.
N.º de Serviços	N/D	N/D	15	16	7%
N.º de Serviços Exclusivos	N/D	N/D	2	2	0%
Dívida (Milhões ECV)	-	-	-	1 477	-
Património (Milhões ECV)	-	-	-	254	-

4.1 Valor Económico Gerado e Distribuído

O valor económico gerado em 2015 foi de 6.586 milhões de ECV, menos 9% que no ano anterior. A redução verificou-se também no valor distribuído, em cerca de 17%, tendo-se registado um aumento do valor acumulado em 16%.

O maior peso no valor distribuído, de 42%, refere-se a custos operacionais. Seguem-se os pagamentos ao Estado, a representarem 30%. Os salários e benefícios dos trabalhadores assumiram um peso de 24% e os pagamentos de impostos 4%. Os donativos e investimentos na sociedade assumiram um peso de 0,3%.

(em milhares ECV)	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Valor Económico Direto Gerado						
Receitas	9 669	9 487	8 541	7 863	7 276	6 586
Receitas Operacionais		9 224	8 237	7 624	7 060	6 116
Valor Económico Distribuído						
Custos Operacionais	3 642	3 455	2 623	2 397	2 340	1 943
Salários e benefícios de Colaboradores	993	1 022	1 109	1 136	1 142	1 101
Pagamentos a Investidores	4 183	2 600	2 258	612	408	172
Pagamentos ao Estado	2 034	1 992	1 824	1 610	1 658	1 370
Donativos e outros investimentos na comunidade	57	47	48	35	17	12
Valor Económico Distribuído	10 908	9 116	7 863	5 789	5 565	4 598
Valor Económico Acumulado	-1 239	371	678	2 074	1 711	1 989

5. SUSTENTABILIDADE NO MODELO DE GOVERNO E NA GESTÃO DO NEGÓCIO

5.1. Estrutura Acionista e Modelo de Governo

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.

Composição dos Órgãos Sociais

Os membros dos órgãos sociais foram eleitos em 2015, por um triénio. A 31 de Dezembro de 2015 a sua composição era a que em seguida apresentamos:

Membros da Mesa da Assembleia Geral

NOMES	CARGO	NACIONALIDADE
Rui Araújo	Presidente da Mesa	Cabo-Verdiana
Mário Luis Mendes Moreira	Secretário	Cabo-Verdiana
Romina Horta	Secretária	Cabo-Verdiana

Membros do Conselho de Administração

NOMES	CARGO	NACIONALIDADE	PELOUROS
Manuel Inocêncio Sousa	Presidente Conselho de Administração	Cabo-Verdiana	
Eduardo Trigueiros Mendes	Administrador Executivo	Cabo-Verdiana	Regulação e Interligação; Comunicação; Negócio fixo, móvel e multimédia, customer care; Engenharia; Redes; Sistema de Informação; Coordenação Regionais e Locais; Estratégia; Relações Institucionais;
Alcindo Hemitério da Cruz Mota	Administrador Executivo	Cabo-Verdiana	Planeamento e controlo de gestão; Finanças, Contabilidade e Fiscalidade; Logística e Compras;
Jorge Benchimol Duarte	Administrador Executivo	Cabo-Verdiana	Gabinete do Conselho de Administração; Recursos Humanos; Qualidade e Sustentabilidade;
Liza Helena Vaz	Administradora Não Executiva	Cabo-Verdiana	

Comissão de Vencimentos

NOMES	NACIONALIDADE
David Hopffer	Cabo-Verdiana
Alcinda Duarte	Cabo-Verdiana

Conselho Fiscal

FISCAL ÚNICO	REPRESENTANTE
BDO	Efetivo: António José Correia de Pina Fonseca Suplente: João Paulo Torres Cunha Ferreira

O Papel dos Órgãos Sociais do Grupo CVT na Gestão da Sustentabilidade

O Conselho de Administração (CA) e a Comissão Executiva (CE) têm um papel ativo na declaração de missão, visão, valores, definição de estratégias, políticas e metas relacionadas e com impactos económicos, ambientais e sociais da organização. O desenvolvimento dos processos referentes a estes elementos da estrutura de gestão, são sempre acompanhados pelo administrador, que reporta o seu *status* quo à administração.

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 pelos acionistas na Assembleia Geral (AG). A avaliação contempla 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 das 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;*

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:

- *Preside ao Comité Interno de Sustentabilidade, onde são analisadas propostas de iniciativas e analisados os resultados;*
- *Tem participado em formação interna e externa sobre a gestão dos aspetos ambientais e sociais do negócio, bem como em fóruns, eventos internos e externos, e formação sobre os aspetos ambientais e sociais.*
- *Tem influenciado a realização de 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;*

5.2. Modelo de Gestão Sustentável

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

- Inclusão da responsabilidade social e ambiental na visão, missão e valores do Grupo;
- Adoção de um Código de Ética, que descreve o conjunto de regras e um modelo de princípios de atuação nas relações intraempresa e nas que são estabelecidas com os acionistas, clientes, fornecedores e autoridades reguladoras;
- Adoção de uma Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses nas Aquisições de Bens e Serviços para gerir conflitos de interesse;
- 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;
- Pela adoção de uma Estratégia de Sustentabilidade, que é operacionalizada através de um conjunto de iniciativas identificadas por cada uma das Direções/Gabinetes da CVT. O QGS, Gabinete com responsabilidade pela sustentabilidade, é a unidade responsável pela monitorização da sua implementação e reporte dos resultados alcançados à administração;



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 e Sistema de Gestão

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

A execução das Políticas está alicerçada em sistemas de gestão. 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.

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

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

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).

5.3 Envolvimento de *stakeholders*

A implementação da sustentabilidade como filosofia de gestão pressupõe que a criação de valor económico é também função da satisfação e da criação de um conjunto de relações de confiança com as partes interessadas (*stakeholders*). É neste âmbito que apresentamos os canais de comunicação que o Grupo CVT utiliza para comunicar com os seus *stakeholders*.

Canais de relacionamento com o Cliente

O Grupo CVT tem uma forte orientação comercial, colocando o serviço e a satisfação dos clientes no centro da sua atividade. Em 2015 o Grupo CVT voltou a realizar o inquérito de satisfação de cliente (ISC), um processo contínuo de avaliação de satisfação dos utentes do Grupo CVT. Os resultados foram positivos, com uma avaliação de 7,1 na CVT, 6,2 na CVM e 7.1 na CVMM, numa escala de 0 a 10.

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 com os clientes		
A) Transversais aos 3 negócios		
Canais		Periodicidade
Lojas (23)		Constante
Call center / Linha apoio ao cliente, com linhas específicas para cada negócio		Constante
Área de cliente no site das empresas		365 dias/ano
Caixa de sugestões nas lojas		Constante
Inquéritos de satisfação		Anual
Site de cada empresa		Constante
B) Específicos de cada negócio		
Serviço fixo	Periodicidade	
Gestor comercial	Constante	
Email	Diária	
Correspondência	Esporádico	
Visitas Porta a Porta	Esporádico	
Caixa de sugestões nas lojas	Constante	
Linha verde para agentes	Permanente	
Linhas grátis de apoios	Permanente	
Acesso a portais	Permanente	
Serviço móvel	Periodicidade	Caraterísticas
Visitas a clientes empresariais	Diária	-
Fóruns empresariais	Ocasional	-
Encontro agentes CLI	Anual	-
Jantar de Natal com distribuidores	Anual	-
Visitas acompanhamento a clientes institucionais	Semanal	-
Auditorias pontos de venda	Ocasional	-
Email	Diária	-
Redes sociais	Diária	CVM e Powa Swag
Promotoras de vendas ambulantes	Diária	Promotoras
Workshops agentes	Anual	
Serviço Multimédia	Periodicidade	
Questionário de Avaliação da Satisfação de Clientes	Anual	
Campanhas e eventos promocionais	Mensal	
Livro de reclamações	Diária	
Notícias através dos media	Mensal	
Principais temas abordados pelos clientes nos canais de comunicação		
Aquisição de Serviços – Reclamações - Pagamentos - Campanhas de Informação - Promoção de Ofertas - Apoio a Clientes - Avarias - Solicitação de Serviços - Esclarecimento de dúvidas sobre condições técnicas e comerciais		

Relacionamento com outros *Stakeholders*

Para além dos clientes, a CVT tem estabelecido 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
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	
Agentes (incluindo correios)	Visitas Linhas Verde Ações de Formação Merchandising	Campanhas, Informação, Apoio, Produtos, Serviços, Sistemas
Comunicação Social	Envio de Comunicados para Imprensa Partilha de informação sobre as realizações do Grupo CVT no Portal Institucional	
ONGs	Reuniões Contatos por email Contatos por telefone	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.

5.4 Telecomunicações para todos

A incorporação da sustentabilidade no setor das telecomunicações passa por garantir a acessibilidade dos serviços a todos os cidadãos. O Grupo CVT pretende que os seus serviços sejam uma possibilidade para todos, e por isso inclui na sua oferta serviços que vão de encontro às expectativas dos diferentes níveis de rendimento das famílias Cabo-verdianas. Promove, ainda, a educação para as telecomunicações, com especial enfoque para as camadas mais jovens da população.

Literacia digital, acessibilidade e comunicação responsável

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 iliteracia digital.

Combate à Infoexclusão	Comunicação Responsável
As campanhas porta-a-porta são 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.	Algumas das campanhas de publicidade na rádio são produzidas em língua materna, de forma a garantir que toda a população compreenda a mensagem veiculada
A CVT disponibiliza produtos direcionados para faixas da população com rendimento mais baixo, como os Cartões Telefácil e o tarifário Di Casa.	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.
A rede de lojas 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.	Nas lojas e no <i>back office</i> 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
Procuramos servir todas as lojas com rampas de acesso para pessoas com mobilidade reduzida e com balcões de prioridade para deficientes.	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. Todas as empresas do Grupo disponibilizam informação atualizada sobre campanhas e tarifas nos respetivos <i>sites</i> . Adicionalmente, a CVMM informa sobre a política de utilização responsável dos produtos e serviços de Internet.

Ao abrigo do contrato da licença 3G o negócio móvel tem estabelecido a realização de um conjunto de iniciativas para promover a literacia digital.

Exemplos de Iniciativas implementadas
Oferta de tarifários e equipamentos a preços especiais. Disponibilização de equipamentos a preços especiais para segmentos mais jovens da população;
Oferta de Kits Office Box (Portátil e Pen Netmóvel) às PMEs;
Acesso netmóvel a viaturas móveis da Casa do Cidadão, potenciando o modelo de governação eletrónica e permitindo a proximidade às pessoas, através das TIC;
Parceria com o Governo para implementação do Programa Mundu Novu, que visa a modernização do processo de ensino através da utilização das TIC;

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;
Spots Informativos na 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;
Oferta adicional de 8 Centros Multimédia, totalmente apetrechados, dotados de obras de reabilitação, com mobiliário, equipamento informático, TV LED/Projetor e Tela, e internet em condições vantajosas. Adicionalmente, oferecemos equipamentos para o Centro Museológico Cesária Évora;
Realização de <i>workshops</i> 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;
Concurso anual Inovação para premiar as ideias mais inovadoras para produtos e serviços na área das TIC, dirigido a jovens empresários e universitários;
Parceria com várias Universidades do País, com vista à implementação de iniciativas definidas no Plano de desenvolvimento da sociedade de informação.

6.TALENTO E MERITOCRACIA

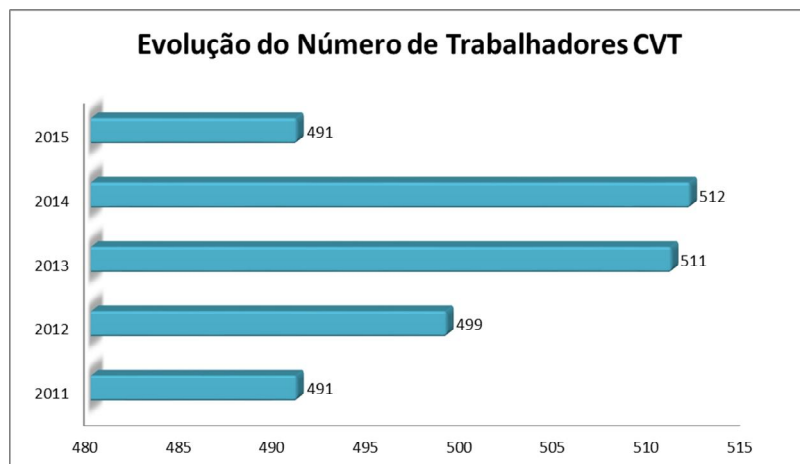
O futuro do Grupo CVT depende, entre outros fatores, da produtividade e das competências dos seus colaboradores. A gestão dos recursos humanos é, por isso, um elemento estratégico para a liderança no mercado.

Principais áreas de intervenção da gestão do capital humano		
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

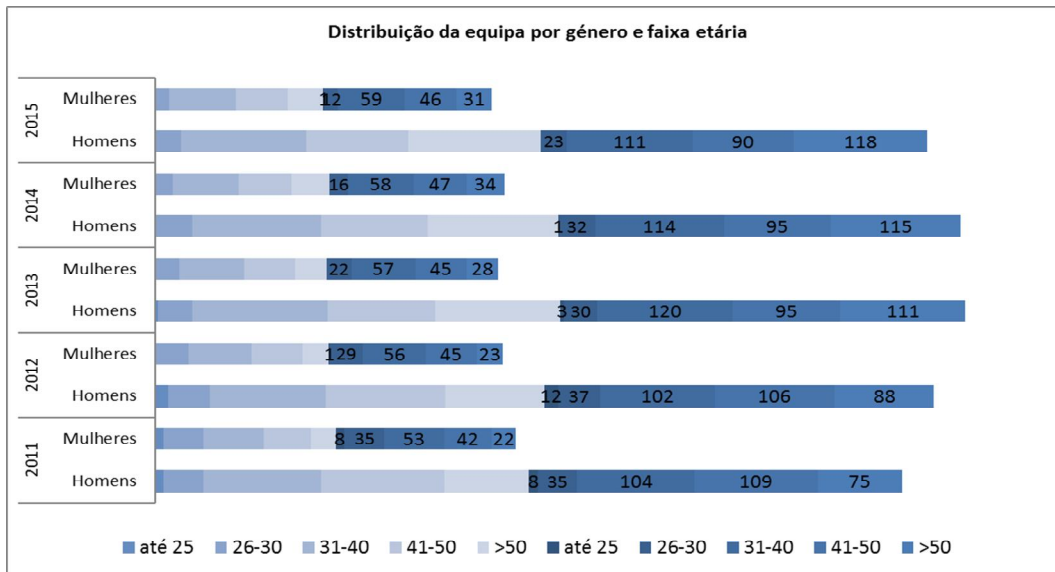
6.1 Perfil da equipa

A equipa do Grupo CVT registou uma diminuição de 4% no número de colaboradores em 2015, após um período de crescimento entre 2010 e 2014. Em 2015 a equipa contava com um total de 491 colaboradores. Para além dos colaboradores efetivos e contratados, no final de 2015 existiam mais 129 colaboradores, em regime de *outsourcing*. O âmbito dos dados apresentados neste capítulo são os 491 colaboradores atrás referidos. A 31/12/2015, 37,7 % dos colaboradores eram sindicalizados.

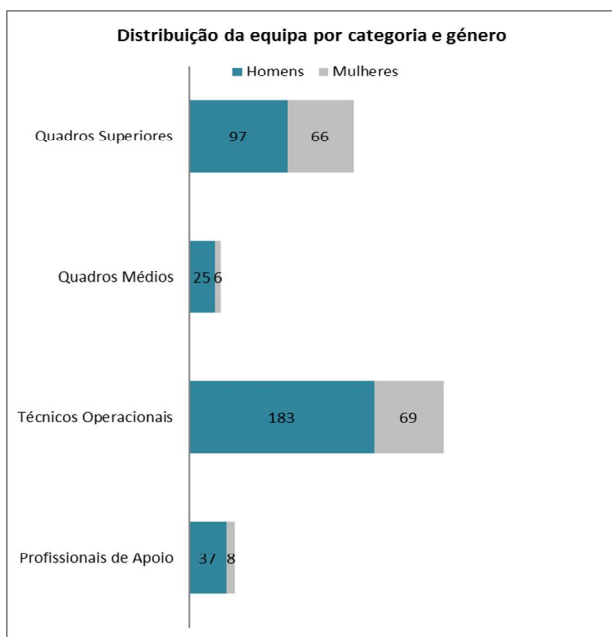
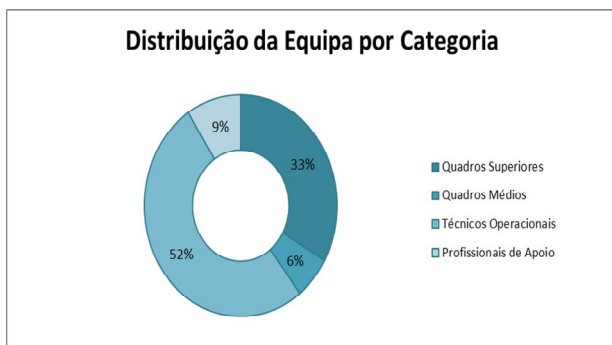
Em 2015, 87% dos colaboradores são efetivos com contrato sem termo e os restantes 13% são contratados a termo certo. Todos os colaboradores trabalham a tempo integral e todos estão abrangidos por um acordo de trabalho coletivo.



Relativamente ao género, 70% dos colaboradores são homens. Esta distribuição apresenta-se em linha com as médias do setor das telecomunicações



Os técnicos operacionais são a categoria com maior peso, com 52%. 33% da equipa são quadros superiores. A maior discrepância em termos de género por categoria verifica-se nos técnicos operacionais.



Taxa de entrada	2013	2014	2015
Com menos de 30 anos	14,1%	7,5%	1%
Dos 30 aos 50 anos	5,4%	3,4%	0%
Com mais de 50 anos	0,0%	0,0%	0%
Homens	5,3%	2,5%	0%
Mulheres	4,4%	3,7%	1%
Taxa de saída	2013	2014	2015
Com menos de 30 anos	3,6%	2,0%	0%
Dos 30 aos 50 anos	3,2%	1,9%	1%
Com mais de 50 anos	0,7%	3,4%	0%
Homens	1,1%	2,0%	2%
Mulheres	5,9%	3,2%	1%

Em 2015, das 11 colaboradoras com direito a licença de maternidade, 100% regressaram à empresa. A taxa de absentismo em 2015 foi de 2%, tendo registado um aumento de 0,47 p.p. face a 2014.

Taxa de absentismo em 2013	Taxa de absentismo em 2014	Taxa de absentismo em 2015
3,0%	1,53%	2%

O total de horas perdidas em 2015 ascendeu a 30.704 horas, distribuído da seguinte forma em termos de género e tipo de contrato de trabalho:

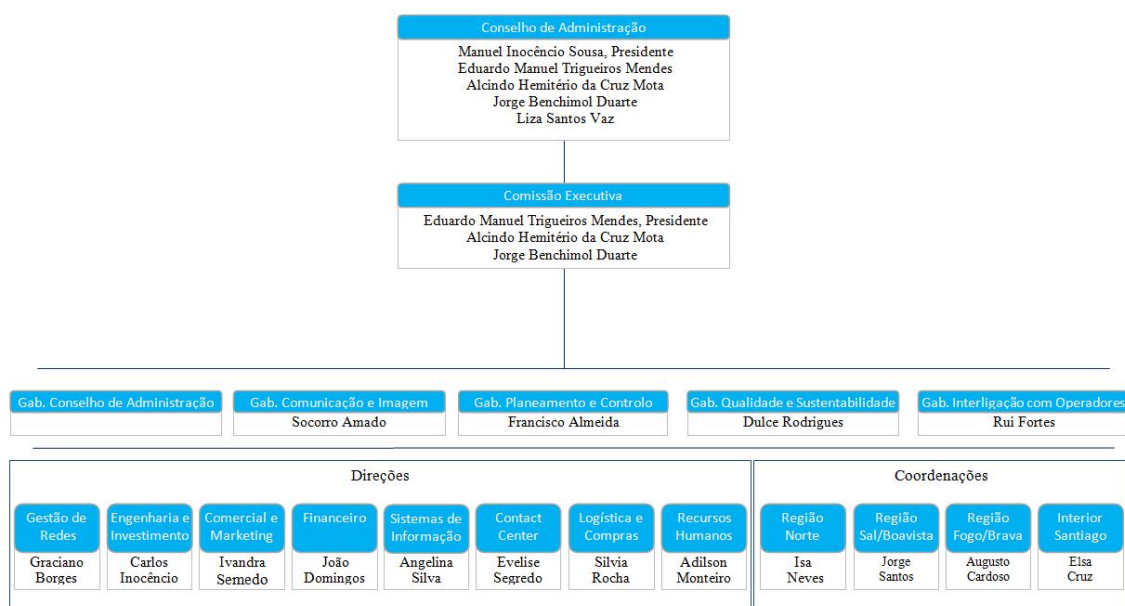
Absentismo	Colaboradores efetivos 2015		Colaboradores contratados 2015	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
N.º horas de absentismo	14.721	12.499	2.189	1.295

6.2 Gestão dos Recursos Humanos

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

6.2.1 Organização

O Grupo CVT apresentava, a 31 de Dezembro de 2015, a seguinte estrutura organizativa:



6.2.2 Formação

Em 2015, o volume de formação diminuiu 60% face ao ano anterior, bem como o número de participações, que registou uma descida de 4% face ao ano anterior. As horas de formação *per capita* diminuíram 58% em comparação com o ano anterior.

KPI's Formação	Unidade	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Variação
Volume Formação (horas * nº participantes)	Horas	20 296	28 793	11 645	-60%
Esforço de Formação (Volume de Formação/ Potencial de Trabalhos)	Dias	5	6	2	-60%
Participações (inclui prestadores de serviço)	Nº	1 866	2 517	2 425	-4%
Taxa de cobertura da formação (nº participações colaboradores em formação /efetivo médio*100)	%	44%	63%	63%	0%
Nº Dias dedicados em Formação	Dias	285	505	257	-49%
Horas de Formação Per/Capita	Horas	40	46	19	-58%
Nº de Ações Realizadas	Nº	89	196	214	9%
Efetivo Médio (efetivos no final do período)	Nº	512	631	620	-2%

A principal área formativa foi a gestão, com um peso de 56%, seguida da área tecnológica e comportamental, com 36% e 7%, respetivamente.

Área Formação/Ano	2011	2012	2013	2014	2015	Peso	Evolução 2014/2015
Tecnológica	36	52	49	29	73	36%	152%
Gestão	34	46	10	113	113	56%	0%
Comportamental	3	8	30	17	15	7%	-12%
Total de ações de formação	73	106	89	159	201	100%	26%

Sensibilização e formação para colaboradores em sustentabilidade

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 2015, abrangendo 47 colaboradores, salientamos:

Tema formativo	Sessões de formação/sensibilização ocorridas em 2015	N.º de colaboradores abrangidos
Valores	Sessão Acolhimento e Integração	2
Código de Ética	Sessão Acolhimento e Integração	2
Política da Qualidade	Sessão Acolhimento e Integração	2
Política de Ambiente	Sessão Acolhimento e Integração	2
A Ética na Gestão Empresarial	IV Fórum Fornecedores Grupo CVT	39

6.2.3. Avaliação de desempenho e progressões na carreira

A gestão de carreira é realizada através da avaliação de desempenho, aplicando o 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. Em 2015 o processo de avaliação de desempenho conheceu um atraso na sua implementação, pelo que não é possível divulgar os seus resultados. O processo de avaliação abrange 100% dos colaboradores efetivos.

6.2.4. Benefícios

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

Remuneração equitativa

O salário mais baixo no Grupo CVT é 5,6 vezes superior ao salário mínimo nacional. Não existem diferenças salariais entre homens e mulheres. A remuneração base da média salarial da organização é 11,9 vezes superior em relação ao salário mínimo nacional. A remuneração base mais elevada é 3,7 vezes superior à remuneração base média na CVT.

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 2015, os benefícios atribuídos aos colaboradores na área da saúde ascenderam a 3,8 milhões de ECV. O fundo social para os colaboradores atingiu um total de 27,9 milhões de ECV. O valor das telecomunicações móveis facultadas à equipa da CVT foi de 17,7 milhões de ECV e os transportes o valor de 16,8 milhões de ECV.

6.2.5. Saúde e Segurança

Durante 2015, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (CIPA) foi constituída por 12 colaboradores. Para além de acções de sensibilização e formação na área da saúde, higiene e segurança no trabalho, foram promovidos exames médicos junto dos colaboradores.

Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho

No âmbito dos sistemas de gestão, 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 5 colaboradores.

Em 2015, a CVT promoveu 4 oficinas no âmbito do sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho e do sistema de gestão ambiental, que tiveram como objetivo melhorar os Sistemas de Gestão SST e Ambiental.

Praia - Oficina SGSST	CRN - Oficina SGSST
8 Participantes	9 Participantes
Praia - Oficina SGA	CRN - Oficina SGA
7 Participantes	6 Participantes

COMITÉ FORMAL DE SAÚDE E SEGURANÇA	
Nível hierárquico dos colaboradores	N.º de participantes em 2015
N.º Total de membros do CA	-
N.º Total de membros da CE	-
N.º total de QS	22
N.º total de QM	1
N.º total de TO	3
N.º total de PA	-
% de membros do CA	-
% de membros do CE	-
% de QS	13
% de QM	3
% de TO	1
% de PA	-

No âmbito da gestão da saúde laboral, a CVT identificou, num universo de 133 auscultados, 61 colaboradores com alto risco de doenças graves relacionadas com atividade profissional, a saber:

Riscos identificados
Hipertensão
Diabetes
Gastrite Crónica
Dislipímia
Alcoolismo
Depressão
Oftalmologia

6.2.6. Comunicação

O Grupo CVT tem estabelecido um conjunto de iniciativas de comunicação e envolvimento com os colaboradores. Estes têm como objetivo manter os colaboradores informados sobre a atividade do Grupo, bem como sobre os seus objetivos.

Eventos realizados em 2015

Encontros da Administração com os colaboradores abrangeram 297 presenças; Fórum de Fornecedores recebeu 75 participações; I Encontro Nacional de Técnicos Comerciais do Grupo CVT, 55 participantes; Socialização da nova solução de avaliação de profissionais PERSONIS, entre Setembro e Dezembro; Semana DRH com os Colaboradores.

Comunicações Internas

Ao longo do ano foram enviadas um total de 194 comunicações internas aos colaboradores, 42 das quais sobre sustentabilidade. Em órgãos de comunicação social, o Grupo CVT registou 247 presenças.

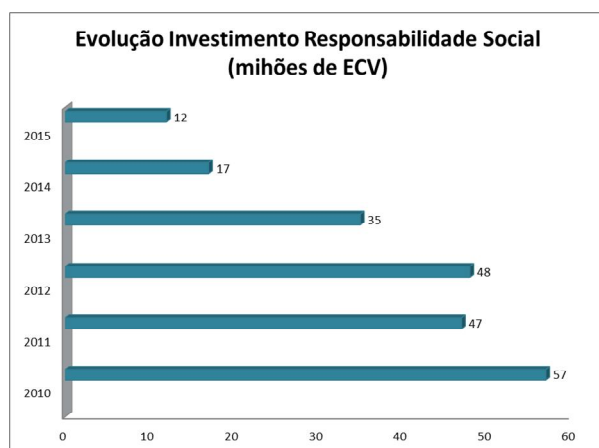
Canais existentes para os trabalhadores comunicarem diretamente as suas preocupações ao Conselho de Administração/Comissão Executiva	
E-mail	Os colaboradores comunicam diretamente as suas preocupações à Administração ou enviam à DRH que encaminha
Notas	Nota em papel enviadas diretamente à Administração 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.

7. 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.



Em 2015 o Grupo realizou um investimento de 12 milhões de CVE em ações de responsabilidade social (mecenato), registando uma diminuição de 29% face a 2014.



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.

Áreas prioritárias de atuação da CVT em matéria de Responsabilidade Social

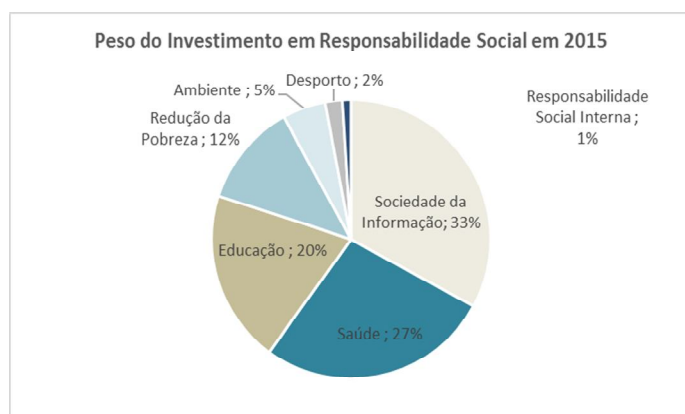
Educação
Luta contra a pobreza
Saúde
Ambiente

Para além destas áreas a CVT tem também apoiado ações nas áreas da Cultura, Sociedade da Informação e Desporto.

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.

Em 2015, o total do investimento em responsabilidade social, no valor de 12 milhões de CVE, foi distribuído da seguinte forma.



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.

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.

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 clientes 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 nos relatórios de sustentabilidade;

7.1 Educação

Em 2015 a CVT investiu mais de 2 milhões de ECV em iniciativas da área da educação. As principais visam promover a acessibilidade ao ensino secundário e a atribuição de bolsas para formação profissional e ensino superior. Outras iniciativas, como o apoio ao transporte escolar, a melhoria de infraestruturas em escolas do Ensino Básico Integrado e o apoio a alunos carenciados, também mereceram a atenção da CVT.

O projeto **Kits Escolares**, desenvolvido em parceria com a FICASE, visa contribuir para a igualdade de oportunidades dos jovens, nomeadamente no que diz respeito à promoção do seu acesso ao Ensino Secundário, com a atribuição de um Kit Escolar. Com a promoção do acesso ao ensino, o projeto tem vindo também a contribuir para a redução da pobreza e da exclusão social de jovens carenciados, principalmente em meios rurais. Foram renovados os Kits dos alunos que obtiveram aproveitamento no ano letivo 2014/15. Dos 44 alunos beneficiados, 33 tiveram aproveitamento, o que corresponde a uma taxa de 75%. Os restantes 11 alunos foram substituídos, de acordo com os critérios do projeto.

Em 2015 a CVT continuou a apadrinhar projetos dirigidos a crianças em diversas escolas e instituições:

- Projeto de apadrinhamento no Lar Rotary tem como objetivos contribuir para a redução do abandono escolar através do pagamento do alojamento de 4 adolescentes na residência Estudantil “Madre Teresa de Calcutá”. Implementado na Cidade da Praia, beneficiou 4 adolescentes provenientes do interior de Santiago, todos do sexo masculino com idades compreendidas entre 13 e 17 anos;
- Fundação Cabo-verdiana de Solidariedade foram apoiadas 10 crianças do Jardim “Sorriso”, na Cidade da Praia, com o objectivo de permitir que as mesmas concluíssem o Ano Letivo 2014/15;
- Apoiadas 25 crianças carenciadas do Bairro de Tira Chapéu através de uma parceria com o Jardim “Flor da Vida”. Com esta iniciativa procura-se contribuir para a redução da bolsa de pobreza e a exclusão social, principalmente nos bairros periféricos;
- Implementado o projeto “Refeição Quente”, em parceria com a Fundação Criança Cabo-verdiana, com o objetivo de assegurar uma refeição quente às crianças que frequentam a Creche “Antonina Mascarenhas”, situada em Achada Santo António. Foram beneficiadas 85 crianças, com idade compreendida entre os zero e os três anos.
- Apoio à melhoria das condições de 3 escolas afilhadas, permitindo que estas ganhassem uma infraestrutura com condições de higiene adequadas.

A atribuição de bolsas de estudo continuou a ser uma das iniciativas da CVT em 2015, na área da educação.

- Em parceria com o IIEFP, foram atribuídas 6 bolsas de estudo em áreas com elevado potencial de se transformarem numa atividade geradora de rendimento. As bolsas de estudo foram atribuídas a alunos dos centros do IIEFP de Santo Antão, Fogo, Santa Catarina e Praia.
- Atribuídas 12 bolsas de estudo para alunos do ensino superior provenientes de ilhas sem universidades. A taxa de aproveitamento dos alunos apoiados no ano letivo 2014/2015 foi de 100%.

Foi dada ainda continuidade, em 2015, ao projeto de apoio ao transporte escolar iniciado há 5 anos, dado que a proximidade e facilidade no acesso à escola são fatores que podem contribuir para a redução do abandono escolar. O projeto abrange 2 crianças do Pré-Escolar e 3 alunos do Ensino Secundário, todos residentes no Concelho de Ribeira Grande, Santo Antão, com a atribuição de uma bolsa de transporte escolar mensal.

Causas apoiadas pelo Grupo CVT na área da Educação

Os projetos incidiram sobre as seguintes áreas:

- Bolsas para ensino e formação profissional;
- Transporte escolar;
- Melhorias das infraestruturas em escolas;
- Apoio a alunos carenciados;

As empresas do Grupo CVT e a Universidade de Santiago celebraram um protocolo de cooperação para estabelecer formas de colaboração na execução conjunta de projetos, apoio à investigação, disponibilização de equipamentos e intercâmbio de informação para produção de estudos científicos.

7.2 Luta Contra a Pobreza

Em 2015 a CVT investiu mais de 1.500.000 de ECV em iniciativas da área da luta contra a pobreza. Neste domínio estratégico do programa de responsabilidade social da CVT os projetos apoiados incidem sobre as seguintes áreas: Igualdade de género; Causa da Criança; Apoio ao Serviço de Comunicação da Proteção Civil.

Serviço Nacional de Proteção Civil (SNPC). A CVT disponibiliza cupões de comunicação móvel ao SNPC, para implementação do Sistema Nacional de Comunicação de Proteção Civil. O protocolo existente entre as duas instituições prevê ainda que, em caso de ocorrência de uma catástrofe, a CVT se disponibilize a instalar linhas telefónicas para as populações afetadas e a instalar uma linha de emergência, a “linha verde”, em cada um dos centros operacionais de emergência de Proteção Civil Nacional.

Parceria com o Instituto Cabo-verdiano para a Igualdade e Equidade do Género (ICIEG). O apoio concedido consiste na atribuição de um *plafond* de comunicação e de uma “Linha Verde”, facilitadora do trabalho da instituição, já que fomenta a participação ativa da população através da realização de chamadas grátis por parte dos Cabo-Verdianos para esta instituição sobre questões ligadas à violência baseada no género.

Mês da Criança e Natal 2015 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) e a ACRIDES. O apoio e participação foi dado nas comemorações do Dia Internacional da Criança, Dia de Erradicação do Trabalho Infantil e Dia da Criança Africana. No Natal foi atribuído apoio a Festas de Natal das seguintes instituições sociais: ICCA, ACRIDES e Hospital Agostinho Neto.

Causas apoiadas pelo Grupo CVT na área da Luta Contra a Pobreza

Os projetos incidiram sobre as seguintes áreas:

- Apoio ao Serviço de Comunicação de Proteção Civil;
- Igualdade de género;
- Direitos da Criança e Irradicação do trabalho infantil;

7.3 Saúde

Em 2015 a CVT investiu mais de 3 milhões de ECV em iniciativas da área da saúde. Neste domínio estratégico do programa de responsabilidade social da CVT os projetos apoiados incidem sobre as seguintes áreas: Campanha de vacinação; Prevenção da transmissão vertical de HIV; Luta contra o cancro da próstata; Integração social de portadores de deficiência; Telemedicina, prevenção de acidentes de trabalho, apadrinhamento de maternidades entre outras.

Prevenção Transmissão Vertical (Aleitamento crianças): Projeto de âmbito nacional, desenvolvido em parceria com o Comité de Coordenação do Combate à Sida (CCS-SIDA). Contribui 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. Em 2015, 66 bebés expostos a VIH receberam apoio com leite adaptado por um período de seis meses de vida, em todas as ilhas de Cabo Verde.

Luta Contra o Cancro: em parceria com a Associação Cabo-verdiana de Luta Contra o Cancro (ACLCC) o Grupo CVT continuou a apoiar, em 2015, a realização de ações de rastreio ao cancro da próstata, da mama e do colo do útero, contabilizando um total de 1175 beneficiários. Foi ainda ministrada uma Palestra sobre Cancro próstata na CVTelecom para os colaboradores da empresa.

Causas apoiadas pelo Grupo CVT na área da saúde

Os projetos incidiram sobre as seguintes áreas:

- Prevenção Transmissão Vertical de HIV;
- Luta Contra o Cancro;
- Integração social de portadores de deficiência.
- Telemedicina

Renovação de Protocolos de Parceria: reforçando o contributo para o bem-estar de pessoas portadores de deficiência, a CVT renovou a sua parceria com as seguintes associações: Associação Cabo-verdiana de Deficientes (ACD), Associação dos Deficientes Visuais de Cabo Verde (ADEVIC), 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.

7.4 Consciência Ambiental

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 2015 são de destacar os apoios seguintes.

Preservação das Tartarugas Marinhas

- Em parceria com o INDP (Instituto Nacional de Desenvolvimento das Pescas), a CVT continuou a apoiar, em 2015 as tartarugas marinhas, um recurso distintivo da fauna de Cabo Verde. O apoio consiste em assegurar 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. Em 2015 foram marcadas 33 tartarugas (15 em S. Vicente, 7 em S. Nicolau e 11 em Santiago) e foi registada uma captura em S. Vicente. Em S. Nicolau ainda foi feito trabalho de sensibilização com as crianças em cooperação com os professores da Escola primaria da Comunidade de Carriçal.
- **Apoiamos** a Fundação Maio Biodiversidades (FMB) na preservação das Tartarugas Marinhas. O programa desta instituição distingue-se por envolver a população da ilha na proteção das tartarugas marinhas, a fim diminuir a mortalidade destes animais e assim contribuir para o equilíbrio do ecossistema marinho e saúde do oceano que circunda Cabo Verde. 2015, o terceiro ano desta campanha, apresentou uma redução da mortalidade de tartarugas nidificantes em 75%. Gerou, por outro lado, 60 postos de trabalho. O projeto ganhou reconhecimento internacional no maior *atelier* sobre conservação e biologia de tartarugas marinhas do mundo, onde foi distinguido com o *Grassroots Conservation Award* pelo trabalho de conservação que está a ser feito na ilha do Maio.

Causas apoiadas pelo Grupo CVT na área do ambiente

Os projetos incidiram sobre as seguintes áreas:

Preservação das Tartarugas Marinhas;

Preservação das Cagarras;

Preservação das Cagarras, em parceria com a **ONG BIOSFERA I**. Em 2015 foi dada continuidade ao apoio da CVT, que vem desde 2008, à preservação da cagarra, durante a época de nidificação. A cagarra de Cabo Verde é uma ave endémica nidificante considerada em perigo pela lista vermelha da IUCN e da qual o Ilhéu Raso suporta **75% da população mundial existente** (cerca de 7.500 casais) segundo o censo efetuado pela Biosfera I em 2011. Em 2015 foi realizada a contagem dos ninhos de cagarras do Ilhéu, tendo todas as crias encontradas sido anilhadas. Foram colocados GPS em 30 cagarras para se saber mais informações sobre as suas áreas de alimentação oceânica. Também foi coletado material para continuar com a análise da dieta alimentar das mesmas e garantiram que nenhuma cria fosse capturada no ninho pelo homem.

7.5 Desporto

Em 2015 a CVT investiu 600.000 ECV no desporto. Neste investimento estão apenas contempladas as iniciativas de responsabilidade social de promoção e apoio à prática desportiva, estando excluídos os patrocínios que o Grupo efetua.

Campeonato Nacional Futebol Feminino. Em 2015 a CVT continuou a apoiar este campeonato promovido pela Federação Cabo-verdiana de Futebol (FCF). Para além da promoção do desporto, esta iniciativa contribui ainda para uma maior igualdade e equidade do género em Cabo Verde.

IIIº Campeonato Nacional de Desporto Paralímpico – IV CANADED 2015. A CVT voltou a apoiar as Jornadas Olímpicas. O evento contou com a participação direta de aproximadamente 2.000 pessoas de todas as ilhas de Cabo Verde, entre as quais pessoas com deficiência visual, intelectual, motora (membros inferiores e superiores), paralisia cerebral e surdos. Os atletas competiram nas provas de atletismo, basquetebol em cadeira de rodas, voleibol sentado e levantamento de peso.

À margem das competições foram realizadas outras atividades, tais como: Corrida Olímpica; Corrida Paraolímpica; Tenda do Ambiente; Tenda do #HeForShe Exposição fotográfica sobre o Olimpismo; Demonstração Defesa Pessoal Militar Rastreo de saúde; MasterClass Fitness Tenda do COC (Visionamento de Vídeos). Demonstração/ Torneio de JudoMini, Basquetebol, Torneio de Andebol, Torneio de Karaté Infantojuvenil, entre outras.

Grémio Desportivo Amarante recebe apoio da CVT para participação no Campeonato Nacional de Andebol Feminino, com 14 atletas e 3 dirigentes. Com esta iniciativa a CVT promove os valores desportivos e simultaneamente a igualdade e equidade de género.

Causas apoiadas pelo Grupo CVT na área do desporto

Os apoios concentraram-se nas seguintes iniciativas:

Futebol Feminino

Desporto Paralímpico

Andebol Feminino

7.6 Sociedade Informação

Em 2015 a CVT investiu 4.268.779,00 de ECV em iniciativas da área da sociedade de informação. As principais ações centram-se na concessão de linhas verdes e tarifários especiais para internet a diversas organizações da sociedade Cabo-verdiana, na doação de equipamentos e construção de centros multimédia, promotores da literacia digital. A atribuição de equipamentos e acesso à internet aos melhores alunos, bem como a realização de um concurso dedicado ao tema da inovação são exemplos dos projetos implementados nesta área. Para além das ações de responsabilidade social, divulgamos ainda na área da sociedade de informação as ações realizadas pela CVMóvel no âmbito do acordo estabelecido pela empresa com o regulador do setor.

Tarifas para Organizações Sociais: Foram atribuídos algumas Linhas Verdes a instituições como a VERDFAM (Associação Cabo-verdiana de Proteção 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). Com estes apoios foram facilitados os apoios psicossociais que são prestados por essas instituições de cariz social à população, tendo ainda contribuído para a criação de canais de denúncias nas respetivas áreas de intervenção.

Tarifas para pessoas com deficiência: tarifário especial destinado a pessoas com necessidades especiais, possibilitando que estas tenham acesso à internet a um preço muito mais vantajoso.

Sociedade de Informação

Principais áreas de atuação neste domínio

- Tarifas para organizações sociais

- Tarifas para pessoas com deficiência

- Combate à info-exclusão

Combate à info-exclusão: CVMóvel foi parceira da iniciativa de literacia digital *Mundu Novu* 3G. A contribuição, com equipamentos, para promover o acesso à internet (portátil/tablet e placa de acesso 3G) na comunidade escolar, junto de professores e alunos.

CVMóvel continuou a implementar o plano para o Desenvolvimento da Sociedade de Informação assente num programa estruturado e de apoio contínuo. Lança, neste âmbito, o concurso nacional “Melhor Aluno”, que irá atribuir 144 Kits de equipamentos de acesso às TIC, como prémios aos melhores alunos do 10º, 11º e 12º anos de todos os liceus a nível nacional. A CVMóvel pretende manter em vigor este contributo por um período de 14 anos.

7.7 Protocolos para a Promoção dos ODM

Em 2015 foram estabelecidos 21 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	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	Educação/Formação	
Jardim Flor da Vida	Educação/Formação	
Fundação Criança Caboverdiana	Educação/Formação	
Parceria com Rotary (Lar)	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	Pobreza/Promoção Social	ODM 1 – Erradicar a extrema pobreza
ADEF - Associação de Deficientes de S. Vicente	Pobreza/Promoção Social	
ACD - Associação Cabo-verdiana de Deficientes	Pobreza/Promoção Social	
ADEVIC - Associação de deficientes Visuais de Cabo Verde	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	
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	ODM 7- Garantir a sustentabilidade ambiental
Preservação e Conservação da <i>calonectris edwardsii</i> (Cagarra) - Parceria BIOSFERA I	Ambiente	
Preservação e Conservação das Tartarugas Marinhas - Parceria INDP	Ambiente	

8. Responsabilidade Ambiental

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

8.1 Política e Sistema Ambiental

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

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

Principais impactos da atividade do Grupo CVT no processo de negócio

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

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

8.2 Ambiente na Rede de Telecomunicações

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

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 de instalação 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.

Medidas de redução de impacto ambiental implementadas em 2015
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Substituição de servidores antigos por outros com maior eficiência energética para as plataformas ERP, impressão de faturas e avaliação de desempenho.</i> • <i>Campanha de sensibilização com objectivo de reduzir o consumo de papel de impressão. Para o efeito foram afixados cartazes nas zonas de impressão com mensagens e dicas que promoviam e sensibilizavam os colaboradores para aplicarem uma utilização de papel mais responsável e eficiente.</i> • <i>Criação de uma "Green Box", na CVMM, com o objectivo de armazenar papel de impressão já imprimido e com o verso da folha livre para que possa ser reutilizado em novas impressões.</i> • <i>Controle/análise mensal do combustível e quilometragem das viaturas e da CVT.</i> • <i>Implementação do processo de retoma de equipamentos da CVMM. Os equipamentos retomados são reparados e reutilizados nos serviços de clientes.</i> • <i>Partilha de sites da CVM na torre tipo palmeira na Povoação Velha, ilha Boavista; , Pinhão em Santo Antão (torre + abrigo + gerador), Paúl em Santo Antão (gerador), Monte Cumbém em Assomada (torre+gerador), Sal Rei, ilha Boavista (torre).</i> • <i>Substituição de 22 aparelhos de ar condicionados de tecnologia inverter, conseguindo uma redução de 26% no consumo de energia por unidade.</i> • <i>Substituição de aparelhos AC antigos pelos de classe A+ e A++, com redução de 604 Gj.</i> • <i>Substituição de lâmpadas fluorescentes normais pelas lâmpadas de tecnologia Led, com redução de 0,028 Gj.</i>

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 ambiente.

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
	Serra do Pico de Antónia	Parque Natural	Abrigos + torres	1000 m ²
Fogo	Bordeira, Chã das Caldeiras e Pico Novo	Parque Natural	Abrigo + torre	20m2

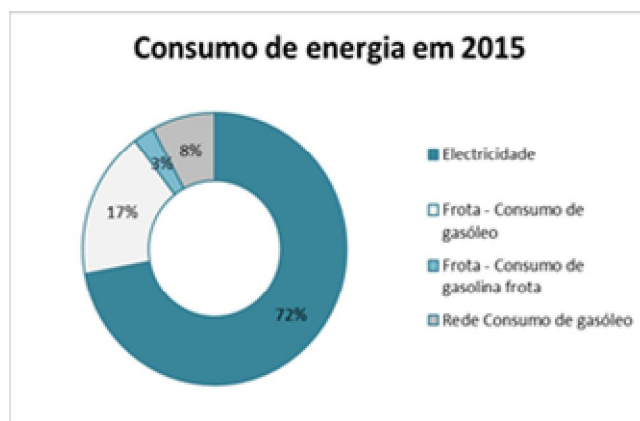
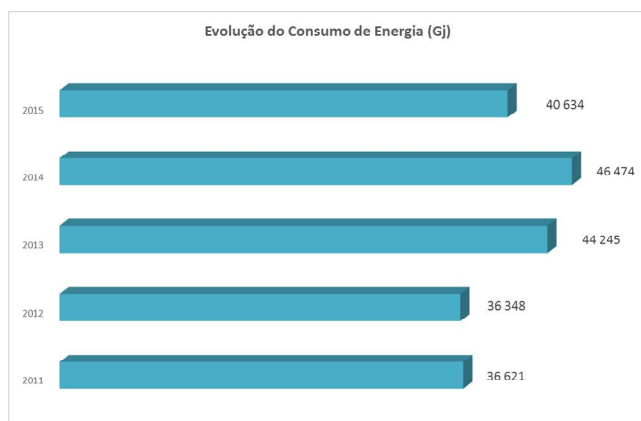
8.3 Gestão operacional sustentável

8.3.1 Energia

Em 2015 o consumo de energia diminuiu 13% face ao ano anterior. O consumo de eletricidade continuou a apresentar o maior peso, com 72%. As maiores variações registaram-se na diminuição do consumo de gasóleo na rede, com menos 52%, e no consumo de gasolina da frota, com menos 50%.

13%

Diminuição do consumo energia em 2015 face a 2014



Nota: os valores do consumo de energia de 2014 foram alterados face aos publicados no relatório de sustentabilidade anterior

Intensidade energética

O consumo de energia por receitas operacionais revela que, apesar da diminuição do consumo de energia, a intensidade energética, sobre as receitas operacionais, se manteve em 2015 face ao ano anterior.

Consumo de energia por receitas operacionais (Gigajoules/Milhões ECV)	2011	2012	2013	2014	2015
	4	4,4	5,8	6,6	6,6

Produção Energia Renovável

O Grupo CVT tem, desde 2010, dois parques fotovoltaicos, um na Praia e outro em Mindelo. No total, os parques produziram 284 Gigajoules (Gj), em 2015 menos 1% que em 2014.

	Produção de Energia Renovável				Evolução 2014/2015
	2012	2013	2014	2015	
Praia (KWh)	30 645	32 114	42 601	42 204	-1%
Mindelo (KWh)	25 797	26 506	37 030	36 775	-1%
Total (Gj)	203	211	287	284	-1%

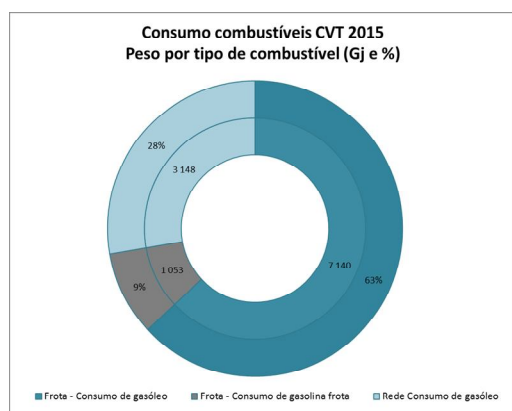
OBS: Os valores de 2014 foram reajustados face aos apresentados no relatório de sustentabilidade de 2014

284

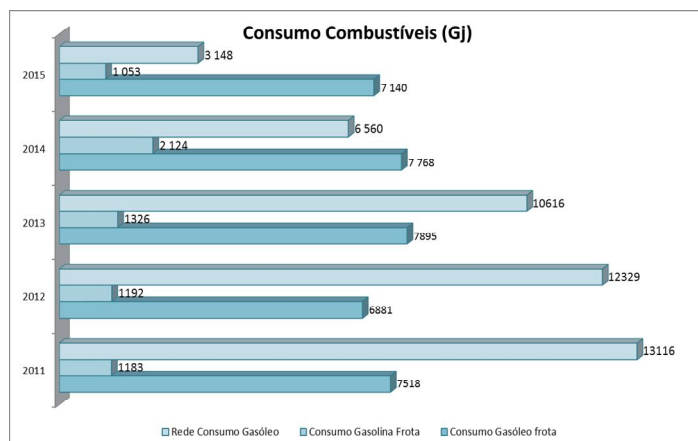
Gj de energia produzida nos 2 parques fotovoltaicos

8.3.2 Consumo de Combustíveis

Em 2015 o consumo de gasóleo da frota representou um peso de 63% do total de combustíveis consumidos. A gasolina representou 9% e o consumo de gasóleo na rede 28%.



Comparando com 2014, o consumo total de combustíveis em 2015 teve uma redução de 31%. A maior diminuição, de 52%, verificou-se no consumo de gasóleo da rede, seguido do consumo de gasolina na frota, que sofreu uma redução de 50%.



8.3.3. Emissões

Em 2015 as emissões (âmbito 1 e 2) registaram um decréscimo de 8% face a 2014, sobretudo devido à diminuição das emissões associadas ao consumo de gasolina da frota e do consumo de gasóleo na rede.

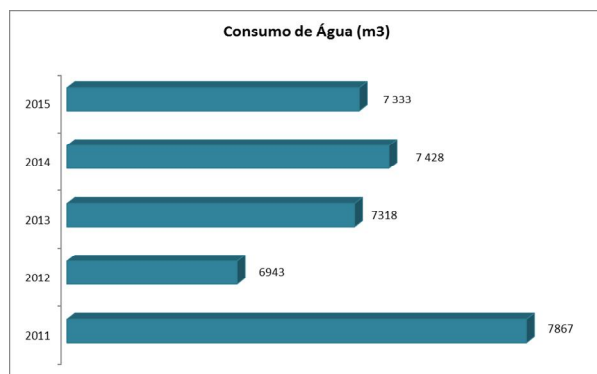
KPI - Emissões de carbono (ton CO2e)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variação 2014/2015
EMISSIONES TOTAIS	4 232	4 260	4 359	5 831	6 583	6 076	-8%
Emissões de âmbito 1: emissões diretas de GEE	1 606	1 611	1 506	1 464	1 212	835	-31%
Frota - Consumo de gasóleo	505	557	510	585	575	529	-8%
Frota - Consumo de gasolina frota	88	82	83	92	150	73	-51%
Rede - Consumo de gasóleo	1 012	972	914	787	486	233	-52%
Emissões de âmbito 2: emissões indiretas de GEE	2 626	2 649	2 853	4 367	5 372	5 241	-2%
Electricidade	2 626	2 649	2 853	4 367	5 372	5 241	-2%

Este ano a CVT apresenta ainda o resultado de uma análise das emissões de âmbito 3, relacionadas com a utilização dos equipamentos associados aos serviços que presta aos seus clientes. A contabilização evidencia que é neste âmbito que se regista um maior peso em termos de emissões de carbono.

KPI – Emissões de carbono (ton Co2e)	2015
Emissões de âmbito 3: outras emissões indiretas	14 471
Clientes: emissões associadas ao consumo de equipamentos dos clientes do Grupo CVT	14 393
Viagens de avião dos colaboradores do Grupo CVT	78

8.3.4. Água

O consumo de água, em 2015, assume o valor de 7.333 m3, menos 1% do que no ano anterior.



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.

8.3.5. Matérias-Primas

Em 2015 o consumo de materiais atingiu os 34.461 kg. Conforme transcrito na tabela seguinte, onde apresentamos os materiais consumidos com um peso superior a 5%, o maior aumento verificou-se no consumo de papel/cartão da CVTelecom e da CVMóvel, de 1315% e 929% respetivamente.

CVTelecom - Consumo de Materiais (Kgs)	2014	2015	Peso	Varição
Plástico e papel (Cartões Telefácil)	1 750	2 490	7%	42%
Pneus	2 160	5 610	16%	160%
Toners	554	866	2%	56%
Papel/Cartão	205	2 900	8%	1315%
Papel higiénico	4 081	1 888	5%	-54%
Papel A4	1 890	2 044	6%	8%
CVMóvel - Consumo de Materiais (Kgs)	2014	2015	Peso	Varição
Plástico (Cartões GSM - pacote)	9 020	7 470	22%	-17%
Papel/Cartão	595	6 180	18%	939%
Papel higiénico	509	394	1%	-23%

8.3.6. Resíduos

Foram reciclados *toners* de impressoras, num total de 27 kg, menos 11 kg que no ano anterior. As 2 toneladas de óleo alimentar foram também enviadas para reciclagem. Foram doados 400 kg de computadores a uma escola, 1.500 kg de bobines de madeira a uma associação e 650 kg de mobiliário a várias instituições de solidariedade social.

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 84.987 faturas emitidas, 7% foram enviadas via email. Em 2014, 16% das faturas foram enviadas eletronicamente, embora o universo fosse mais reduzido, com um total de 40.915 faturas.

Equipamentos eficientes

Em 2015 o serviço fixo distribuiu 1.540 ecomodes, um equipamento com um nível mais elevado de eficiência energética, face aos 1.861 distribuídos em 2014. Para promover a utilização deste equipamento eficiente, a CVT ofereceu o mesmo na adesão ao Serviço *Di Casa*.

Recuperação de cartões

A CVTelecom tem vindo a implementar iniciativas de recuperação de cartões. Em 2015 foram recuperados 2.000 cartões, que representam 0,1% do número total de cartões vendidos.

Recolha de Cartões Usados

Para promover a recolha de cartões usados - Pré-Pago Telefácil – foi realizado um concurso de recolha. O cliente vencedor com o maior nº de cartões recolhidos recebeu como prémio uma viagem interilhas. Foram recolhidos 2% dos cartões vendidos em 2014, num total de 4.772 cartões.

Sensibilização dos colaboradores para o ambiente

Na CVMM as iniciativas "Green Box" - armazenamento e reutilização de papel com apenas uma das faces utilizadas e retoma de equipamentos que são reparados e reutilizados.

Exemplos de medidas implementadas para reduzir o consumo de papel:

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

Fatura Eletrónica

7 % das faturas emitidas em 2015 pelo serviço fixo foram faturas eletrónicas.

1540

Em 2015 o serviço fixo distribuiu mais de 1.540 terminais de ecomode.

9 Compras

9.1 Modelo de compras

O Grupo CVT tem o seu modelo de compras estruturado em duas áreas: as compras nacionais e as compras internacionais. 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

O processo de compras do Grupo CVT passa pelas seguintes fases: Identificação da necessidade de compra; Seleção de fornecedor; Qualificação de fornecedor; Consulta: Negociação e 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. Atualmente os critérios ambientais, ao nível da eficiência dos consumos são já uma preocupação no processo de compras, pelo impacto que apresentam sobre os custos da operação.

Para além das compras realizadas a nível nacional, o Grupo efetua parte das suas compras internacionais através da Portugal Telecom, embora em 2015 tenha ocorrido um processo de desvinculação deste parceiro. 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>

9.2 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.

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, os colaboradores chave 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.

Fórum de Fornecedores

Em 2015 decorreu o IV Fórum de Fornecedores, com a participação de 42 fornecedores e 33 colaboradores. Esta iniciativa é realizada anualmente pelo Grupo CVT com os seus fornecedores mais relevantes. Tem como objetivo promover a qualidade da prestação de serviços, identificar oportunidades de melhoria e de inovação e partilha de boas práticas ambientais e sociais. Na edição de 2015 foi realizada uma apresentação sobre sustentabilidade. No âmbito deste evento, foi preenchido um questionário pelos principais fornecedores com o objetivo de caracterizar a cadeia de fornecimento do Grupo CVT em matéria de adoção de práticas de sustentabilidade,

Princípios de Relacionamento com os fornecedores

Ética

Lealdade

Confidencialidade e sigilo profissional

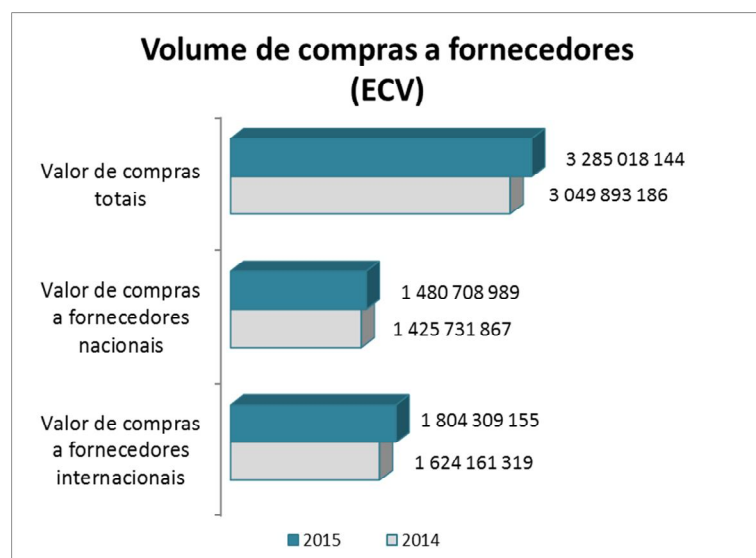
Resolução de conflitos de interesse

Regra sobre recebimento de ofertas

Regra sobre concorrência e

9.3 Impacto das Compras na Economia Nacional

Em 2015 o volume total de compras foi de 3.285 milhões de CVE, registando-se um aumento de 8% face ao ano de 2014. As compras a fornecedores nacionais ascenderam a 1.480 milhões de ECV, com um peso de 45% sobre o valor total das compras, menos 2% que em 2014. As compras internacionais registaram um aumento na ordem dos 11% face a 2014.



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.

O desempenho por negócio em termos de número de fornecedores apresenta um decréscimo em 2015 face ao ano anterior. Em termos geográficos, África apresenta o maior número de fornecedores, com 80% dos fornecedores da CVT, seguida da Europa e América/Ásia, com 17% e 1% respetivamente.

Indicador CVT	2014	2015	Variação
N.º fornecedores contratados pela CVT	664	599	-10%
N.º fornecedores nacionais	576	532	-8%
N.º fornecedores internacionais	88	67	-24%
N.º de acordos quadro com fornecedores nacionais	1	1	0%
N.º médio de anos de duração do acordo quadro	1	1	0%
Indicador CVM	2014	2015	Variação
N.º fornecedores contratados pela CVM	702	643	-8%
N.º fornecedores nacionais	480	454	-5%
N.º fornecedores internacionais	222	189	-15%
N.º de acordos quadro com fornecedores nacionais	1	1	0%
N.º médio de anos de duração do acordo quadro	1	1	0%
Indicador CVMM	2014	2015	Variação
N.º fornecedores contratados pela CVMM	166	161	-3%
N.º fornecedores nacionais	122	113	-7%
N.º fornecedores internacionais	44	48	9%
N.º de acordos quadro com fornecedores nacionais	1	1	0%
N.º médio de anos de duração do acordo quadro	1	1	0%
N.º de Fornecedores por região em 2014	2014	2015	Variação
África	843	987	17%
Europa	212	215	1%
América	15	18	20%
Ásia	44	13	-70%

10. Anexos

10.1 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.

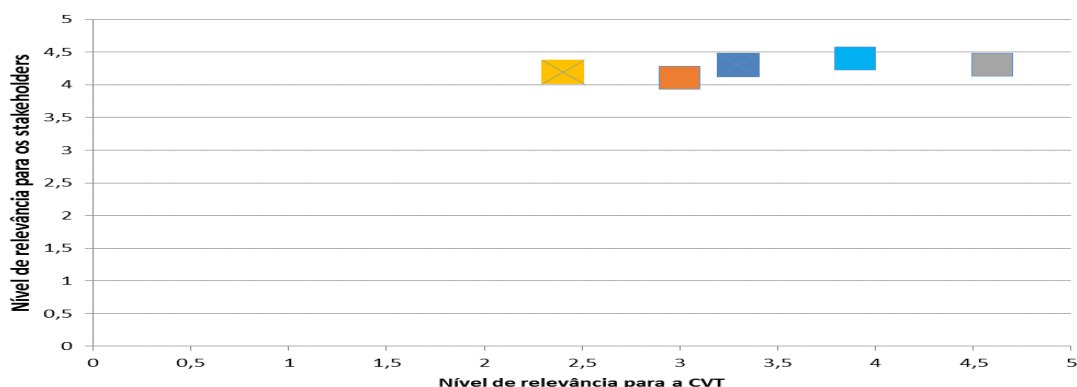
A identificação dos temas materiais foi feita a partir da base de aspetos GRI e dos temas incluídos na estratégia de sustentabilidade da CVT (fase 1). A seleção dos temas foi realizada interna e externamente. Internamente procedeu-se a uma seleção dos temas de acordo com a sua relevância para a concretização 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). Para a aferição da materialidade em 2016 foram apenas considerados os temas valorizados pelo Grupo CVT entre 3,5 e 5 (numa escala de 1 a 5), tendo sido considerados como não materiais os temas com pontuação inferior. 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

Esta análise interna foi complementada com uma consulta específica aos *stakeholders* sobre este tema, realizada em 2016. 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. Foram ainda adicionados 2 temas específicos sobre direitos humanos dos colaboradores LGBTI (Lésbicas, Gays, Transgéneros, Travestis e Intersexo), no inquérito de 2016. Foi utilizado como instrumento desta consulta um questionário, que incluiu um questionário específico para os clientes particulares. Em todas as outras categorias de *stakeholders* foi aplicado o mesmo questionário.



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).

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 para a CVT e para os seus stakeholders.



■ TEMAS DIMENSÃO ECONÓMICA

■ TEMAS DIMENSÃO DIREITOS HUMANOS

■ TEMAS DIMENSÃO RESPONSABILIDADE PELOS PRODUTOS E CLIENTES

■ TEMAS DIMENSÃO AMBIENTAL

■ TEMAS DIMENSÃO PRÁTICAS LABORAIS

De uma forma global, os temas económicos avaliados são endereçados nos capítulos 2 e 3. As políticas e desempenho ambiental da CVT são apresentados no capítulo 8. Os temas relacionados com as condições laborais e os temas de Direitos Humanos encontram-se divulgados no capítulo 6. Existe ainda informação complementar no capítulo 9, dedicado ao tema das compras. As iniciativas e desempenho relacionados com a responsabilidade sobre os produtos e serviços estão descritos no capítulo 5.

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 “3,5” 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 DIMENSÃO ECONÓMICA	Tema Material/ Não Material	Forma de gestão	Indicador de desempenh o	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 do emprego	Tema Material	V	V	V	V	4,6	4,5
Investimento financeiro da CVT no desenvolvimento e melhoria da rede de telecomunicações	Tema Material	V	V	V	V	4,5	4,17
Doações realizadas pela CVT para benefício da sociedade cabo-verdiana	Tema Material	V	V	V	V	4,2	2
Disponibilização de serviços para segmentos de clientes com rendimentos baixos	Tema Material	V	V	V	V	4,0	3,7
Apoio à economia local, através da compra de bens e serviços a fornecedores de Cabo Verde	Tema Material	V	V	V	V	4,1	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

TEMAS DIMENSÃO DIREITOS HUMANOS	Tema Material/ Não Material	Forma de gestão	Indicador de desempenh o	Cobertura interna	Cobertura externa	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	Tema Material	-	-	V	-	4	3
Investimento da empresa na formação dos seus Colaboradores em Direitos Humanos	Tema Material	-	-	V	-	3,9	3
Promoção de um ambiente de trabalho respeitoso, seguro e saudável para os Colaboradores LGBTI (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgéneros, Travestis e Intersexo)	Tema Material	-	-	V	-	4	-
Promover a sensibilização e educação para o Respeito dos Direitos Humanos dos Colaboradores LGBTI	Tema Material	-	-	V	-	4	-
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	4,3	3
Desenvolvimento da atividade permitindo a liberdade de associação e negociação coletiva	Tema Material	V	V	V	-	4,1	3
Desenvolvimento da atividade não recorrendo a Trabalho Infantil, nem internamente, nem na sua cadeia de fornecedores	Tema Material	V	-	-	V	4,5	3
Desenvolvimento da atividade não recorrendo a Trabalho Forçado, nem internamente, nem na sua cadeia de fornecedores	Tema Material	V	-	-	-	4,4	3
Formação para que os seguranças da empresa respeitem os direitos humanos	Tema Material	V	-	-	-	4,2	3
Avaliação de fornecedores em matéria de direitos humanos	Tema Material	-	-	V	V	4	3
Mecanismos de queixas/reclamações para eventual denúncia de violações dos direitos humanos	Tema Material	-	-	V	V	4,2	3

TEMAS DIMENSÃO RESPONSABILIDADE PELOS PRODUTOS E CLIENTES	Tema Material/ Não Material	Forma de gestão	Indicador de desempenh o	Cobertura interna	Cobertura externa	Nível de relevância para os stakeholders	Nível de relevância para a CVT
<i>Realização de estudos para avaliar o impacto da utilização dos seus produtos/serviços na saúde e segurança dos clientes</i>	Tema Material	-	-	V	V	4,1	4,5
<i>Inclusão de informação útil para os clientes nos rótulos dos produtos e serviços que disponibiliza aos clientes</i>	Tema Material	V	-	V	V	4,2	4
<i>Partilha de informação com os clientes para promover uma utilização segura dos serviços da CVT, e dos equipamentos que lhe estão associados</i>	Tema Material	V	-	V	V	4,3	4,5
<i>Comunicação clara das tarifas com os clientes</i>	Tema Material	V	-	V	V	4,5	5
<i>Garantia da privacidade dos dados e informação do cliente</i>	Tema Material	V	-	V	V	4,5	5
<i>Possibilidade da população apoiar a empresa a determinar localização das antenas de telecomunicações, minimizando o impacto sobre a comunidade</i>	Tema Material	-	-	V	V	4	3,5
<i>Desenvolvimento de iniciativas e disponibilização de soluções que garantam a utilização segura de smartphones e da internet por menores de idade</i>	Tema Material	-	-	V	V	4	4,5
<i>Inovação de produtos e serviços</i>	Tema Material	-	-	V	V	4,5	5
<i>Continuidade do serviço</i>	Tema Material	V	-	V	V	4,4	5
<i>Prestação de um serviço de Qualidade</i>	Tema Material	V	V	V	V	4,6	5
<i>Satisfação e Fidelização dos Clientes</i>	Tema Material	V	V	V	V	4,6	5

TEMAS DIMENSÃO AMBIENTAL	Tema Material/ Não Material	Forma de gestão	Indicador de desempenh o	Cobertura interna	Cobertura externa	Nível de relevância para os stakeholders	Nível de relevância para a CVT
<i>Consumo eficiente de papel e consumíveis no desenvolvimento das atividades da CVT</i>	Tema Material	V	-	V	-	4	2
Consumo eficiente nos edifícios da CVT	Tema Material	V	-	V	-	4,2	2
Consumo eficiente na infraestrutura da rede de telecomunicações	Tema Material	V	V	V	-	4,3	4
Consumo eficiente de água	Tema Material	V	V	V	-	4,3	2
Desenvolvimento da atividade sem afetar áreas naturais protegidas	Tema Material	V	V	V	V	4,4	2,2
<i>Desenvolvimento da atividade investindo financeiramente na proteção de espécies (fauna e flora)</i>	Tema Material	-	V	-	V	4	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	4,4	2,3
Gestão adequada dos resíduos gerados pela operação da CVT, procurando a sua reciclagem ou reutilização	Tema Material	-	-	-	V	4,3	2
Aquisição de equipamentos com menor impacto negativo no ambiente	Tema Material	-	V	-	V	4,4	2,7
Reciclagem e reutilização de equipamentos antigos dos clientes	Tema Material	-	-	V	V	4	2
Seleção de fornecedores com boas práticas ambientais	Tema Material	-	-	V	V	4,3	2,7
Apoio à investigação sobre campos eletromagnéticos & comunicação sobre os mesmos aos clientes	Tema Material	-	-	V	V	4,1	2
Partilha de sites com outras operadoras	Tema Material	-	-	V	V	3,6	2,8
Venda e promoção de equipamentos ecológicos	Tema Material	-	-	V	V	4,2	3,3

TEMAS DIMENSÃO PRÁTICAS LABORAIS	Tema Material/ Não Material	Forma de gestão	Indicador de desempenh o	Cobertura interna	Cobertura externa	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	-	4,4	4,7
Comunicação atempada da empresa aos seus Colaboradores sobre alterações significativas na organização, como alteração dos seus acionistas, sede da empresa, fusão com outra empresa	Tema Material	V	-	V	-	4,2	4,3
Prevenção de acidentes de trabalho	Tema Material	V	-	V	-	4,6	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	-	4,6	4,2
Investimento contínuo na formação dos colaboradores	Tema Material	V	V	V	-	4,5	4,7
Gestão adequada das competências dos colaboradores, promovendo o seu desenvolvimento profissional nas diferentes etapas da sua carreira	Tema Material	V	-	V	-	4,4	4,7
Avaliação do desempenho de todos os colaboradores, para que estes conheçam a qualidade do seu trabalho e contributo para os objetivos da empresa	Tema Material	V	-	V	-	4,5	4,7
Igualdade de oportunidades para os colaboradores, independentemente do género, orientação sexual, convicção política, idade, crenças religiosas ou outros fatores	Tema Material	V	-	V	-	4,5	3,8
Igualdade na remuneração de homens e mulheres	Tema Material	V	V	V	-	4,6	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	-	4,3	2

10.2 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 2015.

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 GRI
Gasolina	45	Ton para GJ	
Gasóleo	43,33	Ton para GJ	
Fatores emissões			
Gasóleo	74,1	Kg/GJ	IPCC 2006
Gasolina	69,3	Kg/GJ	IPCC 2007
Eletricidade	644,11	GCO2/KwH	IEA World 2011

10.3 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.	5
G4-2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	5, 7,15,35
Perfil Organizacional	
G4-3 Nome da organização	2
G4-4 Principais marcas, produtos e serviços	10
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	Opera apenas em Cabo Verde
G4-9 Dimensão da organização	7,10,11,15
G4-10 Número total de colaboradores, discriminados por contrato de trabalho e género, tipo de trabalho	20,21
G4-11 Porcentagem do total de colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva.	Todos os colaboradores são abrangidos por um acordo de trabalho coletivo
G4-12 Cadeia de fornecedores da organização	41
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 Adoção do princípio da precaução	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	15

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	A CVT é membro da Câmara de Comércio Indústria e Serviços de Sotavento (CCISS). No entanto não participa em órgãos de governo, nem apoia financeiramente esta organização.
Identificação de aspetos materiais e limites		
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 das participadas da CVTelecom, a Directel Cabo Verde, SISIP, Tudo Directo e RASCOM.
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	44-46
G4-19	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	44-46
G4-20	Limite de cada aspecto material, dentro da organização	44-46
G4-21	Limite de cada aspecto material, fora da organização	44-46
G4-22	Efeito de reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores, e razões para essas reformulações.	As alterações existentes nos indicadores de desempenho de anos anteriores resultam de processos de revisão de resultados realizados no âmbito de processos de auditoria interna, estando assinaladas junto aos gráficos/ quadros com indicadores de desempenho. Foram reformulados os valores do indicador EN-3 para o ano de 2014. Foi ainda alterado o valor do indicador G4-LA6 de 2014.
G4-23	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores quanto ao âmbito e limites do aspecto.	Não existiram alterações face ao relatório anterior.
Envolvimento de stakeholders		
G4-24	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> envolvidos pela organização	17,44
G4-25	Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para envolvimento	47
G4-26	Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência, discriminada por tipo e grupo, com indicação se algum envolvimento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório	17
G4-27	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o envolvimento de <i>stakeholders</i> , e medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las.	16,17

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 2015
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	47
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	12,13
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	Não há um processo instituído. A Delegação é feita no dia a dia de trabalho sempre que necessário - Nos briefings semanais; Nas reuniões trimestrais, semestrais e anuais; Deliberações do CE via email.
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	Foi designado/criado o Comité de Sustentabilidade, responsável pelos tópicos ambientais e sociais e económicos
G4-37 Processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> 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	12,13
G4-39 Divulgar se o presidente do mais alto órgão de governo é também um diretor executivo	12,13
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 majoritários preparam a proposta e apresentam-na em Assembleia Geral
G4-41 Processos usados pelo mais alto órgão de governo para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse.	O Conselho de Administração de 22 de Maio de 2009, aprovou 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 evita-los. Esta política foi implementada em 2010 mas desde então não tem sido mantida essa implementação nos últimos 4 anos. No anexo das Contas são anualmente divulgados os saldos e transações havidos com partes relacionadas (empresas de perímetro do Grupo)
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.	13
G4-43 Medidas tomadas para desenvolver e melhorar o conhecimento do mais alto órgão de	13

governo sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais.	
<u>G4-44</u> Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governo no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais	Não existem, formalmente, processos de avaliação. Todavia, é comum a abordagem de questões de natureza econômicas, ambientais e sociais nas Assembleias Gerais da empresa.
<u>G4-45</u> Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governo na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	Não existe um processo estruturado de análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, 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.
<u>G4-46</u> Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governo na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais	O mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais através de rotinas de acompanhamento implementadas para os riscos identificados.
<u>G4-47</u> Frequência com que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	O Comitê de Sustentabilidade reúne-se sempre que necessário para analisar as questões ambientais e sociais
<u>G4-48</u> 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.	O Relatório de Sustentabilidade é aprovado formalmente pela Comissão Executiva e ratificado pela CE e pelo CA
<u>G4-49</u> Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governo	A comunicação de preocupações críticas ao mais alto órgão de governança é feita por várias vias: 1. No dia a dia de trabalho sempre que necessário; 2. Reuniões semanais dos Administradores de cada Pelouro com os seus diretores; 3. Reuniões trimestrais de balanço sobre atividades com todos os diretores das três empresas;
<u>G4-50</u> 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	Foram comunicadas 162 preocupações. A saúde e segurança e formação foram as áreas com maior número de preocupações.
<u>G4-51</u> Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governo e a executivos seniores	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2016
<u>G4-52</u> Processo adotado para a determinação da remuneração	Existe uma tabela salarial que é parte integrante do Sistema Integrado de Carreiras e Salários
<u>G4-53</u> Opiniões dos <i>stakeholders</i> 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	A tabela salarial da Empresa é parte integrante do Sistema Integrado de Carreiras e Salários que é revista anualmente com o stakeholder sindicatos.
<u>G4-54</u> 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.	A proporção é de 3,6 tendo sido considerado no cálculo deste rácio a remuneração base.
<u>G4-55</u> 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.	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2016

Ética e Integridade	
<u>G4-56</u> Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	14,15
<u>G4-57</u> Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento	O Grupo CVT dispõe de apoio jurídico externo para aconselhamento sobre comportamento ético. No entanto em 2015 não foi solicitado nenhum parecer.
<u>G4-58</u> 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	DRH Fale connosco, apenas dirigido a colaboradores. O mecanismo interno para a comunicação à DRH foi divulgado através de sessões de apresentação com explicação da sua funcionalidade.
CATEGORIA: ECONÓMICA	
Aspeto: Desempenho Económico	
<u>Formas de Gestão</u>	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv/
<u>G4-EC1</u> Valor económico direto gerado e distribuído	11
<u>G4-EC2</u> 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
<u>G4-EC3</u> 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.
<u>G4-EC4</u> Assistência financeira recebida do governo	Não existiu assistência financeira em 2015
Aspeto GRI: Presença no mercado	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv/
<u>G4-EC5</u> Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	O salário médio mais baixo do Grupo CVT é 5,6 superior ao salário mínimo nacional
<u>G4-EC6</u> Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	12,13
Aspeto GRI: Impactos económicos indiretos	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv/
<u>G4-EC7</u> Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	7
<u>G4-EC8</u> Impactos económicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos	7
Aspeto GRI: Práticas de compras	
<u>Formas de gestão</u>	41,42
<u>G4-EC9</u> Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	43

CATEGORIA: AMBIENTE	
Aspeto GRI: Materiais	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Ambiental e de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv/
<u>G4-EN1</u> Materiais usados, discriminados por peso ou volume	40
<u>G4-EN2</u> Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	40
Aspeto GRI: Energia	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Ambiental e de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv/
<u>G4-EN3</u> Consumo de energia dentro da organização	37
<u>G4-EN4</u> Consumo de energia fora da organização	39
<u>G4-EN5</u> Intensidade energética	38
<u>G4-EN6</u> Redução do consumo de energia	36,37
<u>G4-EN7</u> Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços	36
Aspeto GRI: Água	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Ambiental e de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv/
<u>G4-EN8</u> Total de captações de água por fonte	O consumo de água da CVT é maioritariamente proveniente da rede pública.
<u>G4-EN9</u> Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Não material
<u>G4-EN10</u> Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Não existe reciclagem e/ou reaproveitamento de água
Aspeto GRI: Biodiversidade	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Ambiental e de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv/
<u>G4-EN11</u> 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	37
<u>G4-EN12</u> 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	As infraestruturas existentes em zonas de reserva natural seguem os procedimentos exigidos pela DGA
<u>G4-EN13</u> Habitats protegidos ou restaurados	32,37
<u>G4-EN14</u> 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 2016
Aspeto GRI : Emissões	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Ambiental e de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv/
<u>G4-EN15</u> Emissões diretas de gases de efeito estufa (âmbito 1)	39
<u>G4-EN16</u> Emissões indiretas de gases de efeito estufa, provenientes da aquisição de energia (âmbito 2)	39
<u>G4-EN17</u> Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (âmbito 3)	39

<u>G4-EN18</u> Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2016
<u>G4-EN19</u> Redução de emissões de gases de efeito estufa	36
<u>G4-EN20</u> Emissões de substâncias que destroem a camada de ozono	39
<u>G4-EN21</u> Emissões de nox, sox e outras emissões atmosféricas significativas	Não material
Aspeto GRI: Efluentes e resíduos	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Ambiental e de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv/
<u>G4-EN22</u> Efluentes líquidos, discriminado por qualidade e destino	Informação não disponível
<u>G4-EN23</u> Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de tratamento	Informação não disponível
<u>G4-EN24</u> Número total e volume de derrames significativos	Não existiram derrames em 2015
<u>G4-EN25</u> 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 2016
<u>G4-EN26</u> 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	A atividade desenvolvida pelo Grupo CVT não afeta significativamente os corpos de água
Aspeto GRI : Produtos e Serviços;	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Ambiental e de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv/
<u>G4-EN27</u> Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	32
<u>G4-EN28</u> Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos	40
Aspeto GRI: Cumprimento regulatório	
<u>Formas de gestão</u>	A empresa desenvolve a sua atividade em cumprimento com a regulamentação que lhe é aplicada
<u>G4-EN29</u> Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não existiram multas em 2015
Aspeto GRI: Transportes	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Ambiental e de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv/
<u>G4-EN30</u> 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 2016
Aspeto GRI: Geral	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Ambiental e de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
<u>G4-EN31</u> Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a este indicador no relatório de sustentabilidade de 2016

Aspeto GRI: Avaliação ambiental de fornecedores	
<u>Formas de gestão</u>	41,42
<u>G4-EN32</u> Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Em 2015 não foi selecionados ou contratados fornecedores sujeitos a processos ambientais de due diligence.
<u>G4-EN33</u> 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 2016
Aspeto GRI: Mecanismos de reclamação em matéria ambiental	
<u>Formas de gestão</u>	Não Material
<u>G4-EN34</u> 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	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
<u>G4-LA1</u> Número total e taxas de novas contratações de colaboradores e rotatividade por faixa etária, gênero e região	20,21,22
<u>G4-LA2</u> 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	25
<u>G4-LA3</u> Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	22
Aspeto GRI: Relações laborais	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
<u>G4-LA4</u> 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 GRI: Saúde e segurança	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Saúde, Segurança e Higiene no trabalho disponível em http://www.grupocvt.com.cv
<u>G4-LA5</u> Percentagem de colaboradores representados em comitês 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	26
<u>G4-LA6</u> Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, discriminados por região e gênero	22
<u>G4-LA7</u> Colaboradores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	26
<u>G4-LA8</u> 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 participação de despesas médicas e na disponibilização das condições de higiene e segurança adequadas, bem como formação nestas áreas.
Aspeto GRI: Formação	
<u>Formas de gestão</u>	24

G4-LA9 Número médio de horas de formação por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	24
G4-LA10 Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua	24
G4-LA11 Porcentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	25

Aspeto GRI: Diversidade e igualdade de oportunidades	
Formas de gestão	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
G4-LA12 Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de colaboradores por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	12,13,20,21,22
Aspeto GRI: Igualdade de remuneração homens mulheres	
Formas de gestão	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
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	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
G4-LA14 Porcentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas laborais	Não foram selecionados fornecedores com base nestes critérios
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 dado que a CVT não efetuou uma análise de risco social à sua cadeia de fornecedores
Formas de gestão	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
G4-LA16 Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Em 2015 foram realizadas 5 queixas por colaboradores.

SUB-CATEGORY: DIREITOS HUMANOS	
Aspeto GRI: Investimento	
Formas de gestão	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
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 2015
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	Não existiu formação em Direitos Humanos em 2015
Aspeto GRI: Não discriminação	
Formas de gestão	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
G4-HR3 Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não existiram casos de discriminação em 2015
Aspeto GRI: Liberdade de associação e negociação coletiva	
Formas de gestão	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
G4-HR4 Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade	Informação não disponível. A CVT irá procurar responder a

de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo, e as medidas tomadas para apoiar esse direito	este indicador no relatório de sustentabilidade de 2016.
Aspeto GRI: Trabalho infantil	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
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 2016.
Aspeto GRI: Trabalho forçado	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
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 2016.
Aspeto GRI: Práticas de segurança	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
G4-HR7 Porcentagem do pessoal de segurança que recebeu formação nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações	Todo o pessoal de Segurança é subcontratado. No Contrato não está acordado a formação do pessoal de segurança
Aspeto GRI: Direitos indígenas	
<u>Formas de gestão</u>	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	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
G4-HR9 Número total e percentagem de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos	Este processo não se encontra instituído no Grupo CVT.
Aspeto GRI: Avaliação de fornecedores em direitos humanos	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
G4-HR10 Porcentagem 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 2016
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 2016
Aspeto GRI: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas com direitos humanos	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
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 2016
SUB-CATEGORIA: SOCIEDADE	
Aspeto GRI: Comunidades locais	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
G4-SO1 Porcentagem de operações com programas implementados de envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	100% da operação contempla um programa de envolvimento com a comunidade local.
G4-SO2 Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	Em 2015 ocorreu a queda de uma Torre na Povoação Velha devido a degradação da mesma. Verificou-se ainda a queda de uma torre em Chã de Alecrim devido a falha do projeto de implementação. Estes incidentes significaram um risco em termos de segurança no trabalho, bem como um risco potencial para a comunidade local.
Aspeto GRI: Combate à corrupção	
<u>Formas de gestão</u>	Política Anti-Corrupção disponível em http://www.grupocvt.com.cv

<u>G4-SO3</u> 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 2016
<u>G4-SO4</u> Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Não ocorreram ações em 2015
<u>G4-SO5</u> Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não existiram casos de corrupção em 2015
Aspeto GRI: Políticas Públicas	
<u>Formas de gestão</u>	Não existe uma Política formal que enderece este tema
<u>G4-SO6</u> 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	
<u>Formas de gestão</u>	Não existe uma Política formal que enderece este tema
<u>G4-SO7</u> Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Não se verificaram em 2015
Aspeto GRI: Conformidade	
<u>Formas de gestão</u>	A empresa desenvolve a sua atividade de acordo com a regulamentação que lhe é aplicável

Aspeto GRI: Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
<u>G4-SO9</u> Percentagem 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 2016
<u>G4-SO10</u> 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 2016
Aspeto GRI: Mecanismos e reclamações relacionadas com impactos na sociedade	
<u>Formas de gestão</u>	Política de Sustentabilidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
<u>G4-SO11</u> Número de queixas e reclamações relacionadas com impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Não se verificaram em 2015
<u>G4-SO8</u> Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	Não existiram multas em 2015.

Aspeto GRI: Saúde e segurança dos clientes	
<u>Formas de gestão</u>	Política da Qualidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
<u>G4-PR1</u> 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 2016
<u>G4-PR2</u> 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.
<u>Formas de gestão</u>	Política da Qualidade disponível em http://www.grupocvt.com.cv
<u>G4-PR3</u> 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	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 normativos da qualidade praticados pela empresa. A revisão é aprovada pela Administração e entidade reguladora ANAC.
<u>G4-PR4</u> 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
<u>G4-PR5</u> Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	16
Aspeto GRI: Comunicações de marketing;	
<u>Formas de gestão</u>	
<u>G4-PR6</u> Venda de produtos proibidos ou contestados	Não se verificaram
<u>G4-PR7</u> 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	Não se verificaram
Aspeto GRI: Privacidade do cliente	
<u>Formas de gestão</u>	A empresa desenvolve a sua atividade cumprindo com a regulamentação que lhe é aplicável nesta área
<u>G4-PR8</u> Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Não se verificaram
Aspeto GRI: Conformidade	
<u>Formas de gestão</u>	A empresa desenvolve a sua atividade cumprindo com a regulamentação que lhe é aplicável
<u>G4-PR9</u> Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Não se verificaram

10.4 Tabela 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	10,11
2	Descrição da cadeia de valor	41,42
Políticas de Gestão de Direitos Humanos e Procedimentos		
3	Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas na área dos Direitos Humanos	28-34
4	Descrição de sistemas de gestão para integrar os Direitos Humanos	14,15, 28-34
5	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração dos Direitos Humanos	28-34, 41,42
Políticas de Gestão e Procedimentos Laborais		
6	Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas	20-27
7	Descrição de sistemas de gestão para integrar temas laborais	20-27
8	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração dos temas laborais	20-27
Políticas de Gestão e Procedimentos Ambientais		
9	Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas	35-40
10	Descrição de sistemas de gestão para integrar o ambiente	35-40
11	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração do ambiente	35-40
Políticas de Gestão e Procedimentos Anti Corrupção		
12	Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas	Política Anti-Corrupção disponível em http://www.grupocvt.com.cv
13	Descrição de sistemas de gestão para integrar a anticorrupção	Política Anti-Corrupção disponível em http://www.grupocvt.com.cv
14	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração anticorrupção	Política Anti-Corrupção disponível em http://www.grupocvt.com.cv
Ações para apoiar temas e objetivos das Nações Unidas		
15	Descrição da contribuição para os objetivos e temas das Nações Unidas	28-34
16	Descrição de investimentos sociais estratégicos e filantrópicos	28-34
17	Descrição de iniciativas de envolvimento em políticas públicas e advocacy	28-34
Liderança e Governance para a sustentabilidade		
19	Descrição do compromisso do CEO	5
20	Descrição do Board e sua fiscalização	12,13
21	Descrição do Envolvimento de Stakeholders	17,44