



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2016

ÍNDICE DE CONTEÚDOS

1. CVT.....	3
1.1. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS 2016.....	3
1.2. IMPACTES E INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE DO GRUPO CVT	4
1.3. MENSAGEM DO PRESIDENTE.....	5
1.4. QUEM SOMOS	6
1.4.1. As empresas da CVT	6
1.4.2. Visão e Estratégia	8
1.4.3. Relações de Confiança.....	9
1.4.4. Governo da Sociedade e Órgão Sociais	15
2. SUSTENTABILIDADE	18
2.1. IMPACTES ECONÓMICOS.....	18
2.1.1. Valor Económico Gerado e Distribuído.....	18
2.1.2. Satisfação do Cliente e Inovação.....	21
2.1.3. Impacto das Compras.....	24
2.2. IMPACTES AMBIENTAIS.....	26
2.2.1. Gestão Operacional Sustentável	28
2.2.2. Sensibilização interna	35
2.3. IMPACTES SOCIAIS	37
2.3.1. Desenvolvimento e gestão de recursos humanos	37
2.3.2. Responsabilidade Social	44
3. ANEXOS.....	52
3.1. NOTAS METODOLÓGICAS	52
3.2. ÍNDICE DE CONTEUDO GRI.....	55
3.3. TABELA UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT (UNGC)	62

1. CVT

1.1. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS 2016

PRIMEIRO TRIMESTRE	Mês
Lançamento Livro “Nas Rotas dos Tubarões Azuis”, patrocinado pela CVMóvel	Janeiro
Grupo CVT patrocina transmissão do Carnaval do Mindelo	Fevereiro
CVMóvel oferece Tarifário Especial, Pen Netmóvel e Cartões a alunos e professores do Instituto Universitário de Educação	Fevereiro
“Correr pelo Desporto Vencer por Todos” - Comemorações do 21º Aniversário da CVTelecom	Fevereiro
Mudjer by CVMóvel: Disponibilizar informações úteis ao público feminino	Março
CVMóvel Lança Campanha Institucional: Reforçar o Posicionamento da Marca e Ativação da Imagem Institucional	Março
SEGUNDO TRIMESTRE	Mês
ZAP e CVMóvel patrocinam Atlantic Music Expo (AME) e Kriol Jazz Festival	Abril
CVMultimédia lança Portal de Consulta do Consumo e Controlo de Internet, para maior transparência no relacionamento empresa/cliente	Abril
Campanha Di Casa, no dia das Mães, realiza concurso de mensagem para as mães, com sorteios nas lojas	Maio
Grupo CVT com presença marcante nas Festividades “Nhô S.Filipe”, 1º de Maio, no Fogo	Maio
CVT nas comemorações do 1º de Junho a nível nacional	Junho
Grupo CVT com presença marcante nas Festividade “São João” na Brava, S Vicente e S. Antão	Junho
CVMóvel patrocina Festival Cavala Fresk	Junho
Eleitos Novos Órgãos Sociais da CVTelecom	Junho
TERCEIRO TRIMESTRE	Mês
CVMóvel Lança App Móvel - Nha CVMóvel: novo canal de acesso a informação dos produtos e serviços e de interação com os clientes	Julho
ZAP lança novos tarifários. Pacotes da nova ZAP Control, divididos por escalões de consumo: deixa de existir o tráfego adicional.	Julho
Auditoria de Renovação do 3º Ciclo da Certificação: Renovação do Certificado do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001	Julho
Revista Digital da CVMóvel: Promover produtos e serviços da CVM	Agosto
ZAP lança nova Plataforma de IPTV/ZAP – é mais do que Televisão, é Inovação	Setembro
QUARTO TRIMESTRE	Mês
CVMóvel patrocina a campanha de sensibilização sobre câncer da mama promovida pela associação <i>We Believe</i>	Outubro
CVMóvel promove “Workshop Global sobre Estratégia de Inovação nas TIC”	Outubro
Grupo CVT atribui aos colaboradores novos benefícios de Serviços Multimédia	Outubro
CVMóvel oferece Laboratório de Informática à Uni Piaget	Novembro
CVT apoia a Seleção Nacional de Ultramaratona	Novembro
CVT participa na XXª edição da FIC, sob o signo da Inovação	Novembro
Reunião de Apresentação da CVTelecom a potenciais interessados na aquisição da empresa	Novembro
CVMóvel promove conferência sobre o tema “Das Telecomunicações à Economia Digital”	Dezembro
Abraço <i>Front Office</i> 2016: Utilização pelos atendedores de camisolas com mensagens alusivas ao 25 Novembro (Novembro Azul: Prevenção do Cancro da Próstata) e 10 Dezembro (Direitos Humanos e Cidadania)	Dezembro
CVMóvel sorteia uma Casa no Natal	Dezembro

1.2. IMPACTES E INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE DO GRUPO CVT (102-15; 203-2)

Indicadores - ACIONISTAS	2014	2015	2016	Varição 2015-2016
Receitas Operacionais (milhões de ECV)	7.060	5.917	5.073	-14%
Custos Operacionais (milhões de ECV)	3.791	3.195	2.725	-15%
EBITDA (milhões de ECV)	3.269	2.722	2.348	-14%
Resultado líquido (milhões de ECV)	357	218	50	-77%

Nota: O valor de 2015 em "Receitas Operacionais" e "Custos Operacionais" foi atualizado em 2016, retirando o efeito do IFRIC 12 para efeitos comparativos

Indicadores - CLIENTES	2014	2015	2016	Varição 2015-2016
Investimento - Capex (ECV)	1.478	1.560	1.448	-7%
Capex em relação às receitas operacionais	21%	26%	26%	+3 p.p.
% de avarias reparadas em 2 dias na rede de acesso local -	97%	96%	97%	+1 p.p.
% de avarias reparadas em 2 dias nos scessos ADSL/IPTV	97%	97%	94%	-3 p.p.
Clientes atendidos nos balcões com tempo de espera até 15 minutos	12	9	9	0

Indicadores - COLABORADORES	2014	2015	2016	Varição 2015-2016
Colaboradores	512	491	480	-2%
Custos com colaboradores (milhões ECV)	1.142	1.101	1.048	-5%

Indicadores - AMBIENTE	2014	2015	2016	Varição 2015-2016
Emissões de Carbono (tCO2)	6.583	6.076	5.943	-2%
Consumo de energia (GJ)	46.474	40.634	38.770	-5%
Energia consumida obtida a partir de fontes renováveis	287	284	281	-1%
Consumo de água (m3)	7.428	7.333	7.963	9%
Investimento em projetos ambientais na comunidade (milhões ECV) *	0,9	0,65	0,40	-38%

*O valor de 2015 foi atualizado em 2016

Indicadores - FORNECEDORES	2014	2015	2016	Varição 2015-2016
Distribuição de riqueza por fornecedores (milhões ECV)	3.050	3.285	3.339	2%
Distribuição de riqueza por fornecedores nacionais (milhões ECV)	1.426	1.480	1.219	-18%
% Fornecedores com nível de alinhamento "Bom"	97%	61%	51%	-16%
Indicadores - SOCIEDADE	2014	2015	2016	Varição 2015-2016
Pagamentos ao Estado - impostos brutos (milhões ECV)	1.658	1.370	1.131	-17%
Investimento Corporativo na Comunidade (milhões ECV) **	17	18	9	-50%
Voluntários	30	30	29	-3%

**Foram efetuadas atualizações referentes ao ano de 2015, nomeadamente alteração de valores investidos. (102-48)

1.3. MENSAGEM DO PRESIDENTE

O ano de 2016 foi marcado pelo foco da gestão nas questões estratégicas do Grupo CVT, procurando fortalecer a atuação no mercado e sociedade cabo-verdianos, em termos de respostas para o negócio num ambiente externo e interno muito complexo.

Prevalecendo ainda a instabilidade acionista que resultou, por opção, na ausência na gestão do acionista privado de referência, a PT Ventures, detentora de 40% do capital social, registou-se, a meio do ano, uma mudança na *governance* da empresa com a alteração do Conselho de Administração (CA) de cinco para três membros e para um modelo de CA executivo.

As preocupações com a sustentabilidade têm ganho maior notoriedade dentro da nossa organização, em virtude do potencial impacto das nossas atividades na sociedade onde desenvolvemos os nossos negócios.

Apoiamos e respeitamos os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e procuramos promover estes princípios em toda a nossa cadeia de valor.

O nosso compromisso continua a ser com a prosperidade de Cabo Verde, o que nos levou a lançar, em finais de 2015, a campanha “Juntos somos mais fortes”, reforçando a continuidade do nosso contributo para uma melhor sociedade caboverdeana.

Conscientes de que a sobrevivência das organizações está ligada aos padrões de conduta por elas desenvolvidos na preservação do meio em que estão inseridas, adotamos, desde 2013, uma nova abordagem estratégica à sustentabilidade, com aprovação da primeira Estratégia de Sustentabilidade, que abrange os pilares Económico, Ambiental e Social e, em cada um deles, um conjunto de objetivos e metas específicas.

Consideramos que nessa data demos o primeiro passo para disseminar o significado de sustentabilidade na empresa e trazer para o nosso planeamento estratégico estas preocupações.

Elegemos como linhas de força a melhoria da rentabilidade dos Capitais Próprios da empresa, criando mais valor para os acionistas, a inovação do produto e no serviço, com claros ganhos para os nossos clientes, e o clima social da empresa, que tem como epicentro a melhoria das condições de vida e de trabalho dos colaboradores.

Identificamos ainda o desafio da eficiência operacional, tendo sido definido um plano de consumo eficiente, com ênfase no rígido controlo de custos, na aplicação eficiente dos recursos disponíveis, bem como numa nova atitude por parte dos nossos colaboradores. Foram lançadas algumas iniciativas voltadas para o aumento de produtividade e melhoria operacional, tendo a mais relevante ocorrido em Novembro de 2016, com a criação de uma nova macroestrutura da Empresa CVTelecom, objetivando dotar a organização de uma estrutura organizacional convergente e mais produtiva.

Depois de um primeiro ciclo, no qual construímos bases sólidas e estruturadas para o desenvolvimento sustentável da CVT, estamos agora melhor preparados para assumir novos desafios que, mais difíceis e mais estimulantes, nos irão permitir renovar os compromissos assumidos.

Em nome do Conselho de Administração, gostaria de aqui expressar o nosso agradecimento a todos os colaboradores, pois a sua dedicação e profissionalismo estão na base do sucesso da empresa. De igual modo, agradecer o apoio e a confiança que temos recebido dos nossos acionistas, bem como dos nossos clientes e fornecedores, e a todos os nossos parceiros, sem os quais não teria sido possível realizar o nosso objetivo de contribuir para a modernização e desenvolvimento da sociedade cabo-verdiana.

Ficamos felizes em apresentar o nosso sétimo Relatório Anual de Sustentabilidade. Este trabalho, para nós, a consolidação de uma ferramenta única de avaliação do nosso desempenho, que retrata, com transparência, os nossos esforços em continuar a fazer da CVT um líder do mercado cabo-verdiano, sustentável e respeitado por aqueles com que nos relacionamos.

Convido-vos a conhecer a nossa trajetória rumo a um desenvolvimento cada vez mais sustentável. (102-14)







1.4. QUEM SOMOS

1.4.1. AS EMPRESAS DA CVT

Após 21 anos de atividade, a CVT é a maior operadora de telecomunicações de Cabo Verde. Lideramos o mercado em 3 negócios. Oferecemos serviços de telecomunicações fixas, móveis terrestre, banda larga, TV por assinatura e soluções em Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). (102-2, 102-6, 102-7).

A nossa sede é na cidade da Praia, ilha de Santiago. Oferecemos serviços em todas as ilhas de Cabo Verde, com uma estrutura de cerca de 480 colaboradores diretos e uma rede de terceirizados composta por 120 profissionais. (102-3, 102-4, 102-8).

Empresa (102-1)	Negócio	Principais Marcas / Serviços
	Telecomunicações Fixas	TELEFACIL NORMAL, TELEFACIL BLÁ BLÁ BLÁ, DI CASA Serviço Fixo Tradicional, RDIS, Pré Pago Telefacil, Tarifário Di Casa
	Telecomunicações Móveis Terrestres e Internet Móvel	NET NA MON, TOKSPERA POWA SWAG TOTAL, DIBORLAS, NET MOVEL, NET NA MON, TOKSPERA
	Internet de Banda Larga Fixa, TV por Assinatura e VOIP	ZAP TV, ZAP NET, ZAP 3P, ZAP Control

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

Valores:

Ética

O colaborador 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.

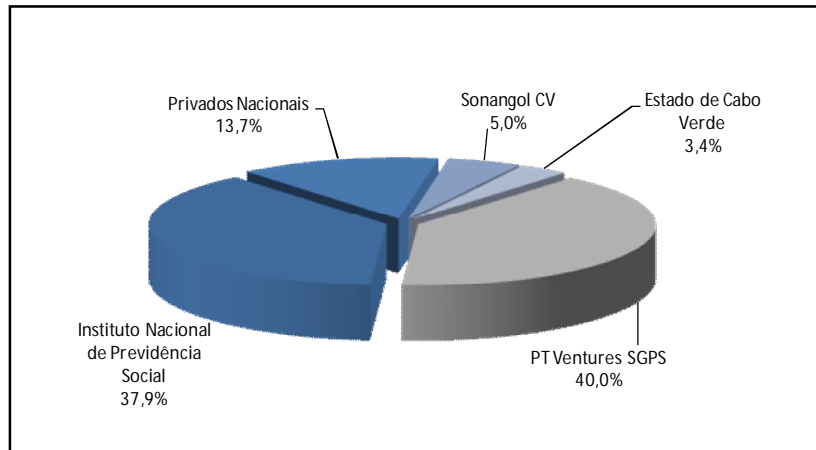
Qualidade

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 nas Empresas, junto dos clientes e do público em geral.

Cuidamos para que todas as empresas que fazem parte da CVT partilhem de uma cultura comum e que, desta forma, tenham os mesmos valores, princípios éticos e comportamentais. (102-16)

Estrutura Acionista da CVTelecom

A estrutura acionista da CVTelecom, Empresa "Mãe", tem a seguinte composição:

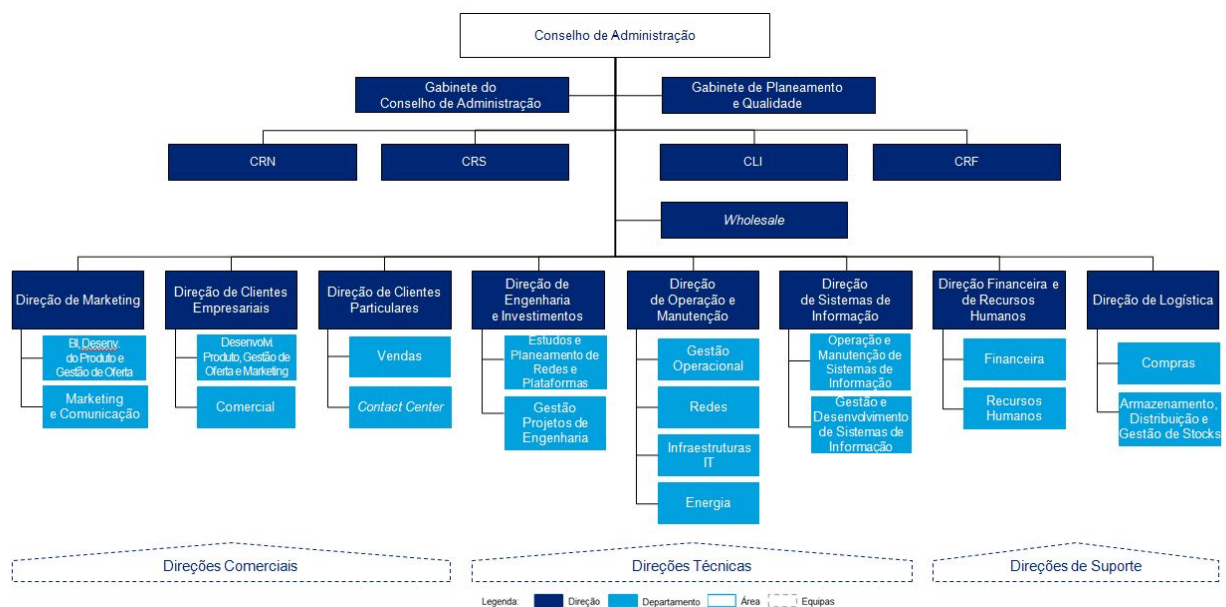


Nota: A CVTelecom é detentora de 100% da CVM e CVMM

Estrutura Organizativa

Da avaliação interna levada a cabo no segundo semestre de 2015, foram identificados, entre outros, o desafio da eficiência operacional e da continuação da aposta na liderança no domínio da inovação no produto e no serviço. Assim, durante o 1º semestre de 2016 decorreu na Empresa, o Projeto **"Roteiro para a Convergência"**, em que um dos outputs resultou num **Programa de Transformação Organizacional**, tendo sido criado, para o efeito, o Gabinete de Gestão do Programa de Transformação Organizacional (GGPT) com uma equipa para a sua gestão.

No âmbito das iniciativas voltadas para o aumento da produtividade e melhoria da eficiência operacional, foi aprovada, em Novembro 2016, a nova macroestrutura da CVT, que permitirá potenciar as exigências da eficiência interna e da nossa abordagem e capacidade de resposta no relacionamento com o mercado e com as suas necessidades, dando, igualmente, suporte ao posicionamento convergente na abordagem *customer centric* ao mercado. (102-18)



1.4.2. VISÃO E ESTRATÉGIA

Espelhado na sua Missão e Visão a CVT está decidida a fomentar um modelo de negócios responsável, que gera confiança nos seus clientes, colaboradores e acionistas, e na sociedade cabo-verdiana como um todo.

A CVT assume o compromisso com a sustentabilidade, integrando na sua estratégia as dimensões social e ambiental, em acréscimo à dimensão económica do negócio. Definimos a sustentabilidade como a procura simultânea do crescimento com lucro, desenvolvimento social e respeito para com o ambiente, suportada numa melhoria contínua de processos (SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade), na gestão de riscos e na inovação. Entendemos que, desta forma, a empresaria valor para todos os *stakeholders*. (102-14)

Reforçado pela nossa campanha “Juntos somos mais fortes”, temos sido e queremos continuar a ser a Força que impulsiona a implementação de tecnologias líderes de mercado e que promove o desenvolvimento da nossa sociedade e para isso:

Queremos estimular a sustentabilidade económica, ambiental e social através dos nossos serviços e produtos e promover ações diretas com os nossos colaboradores, clientes e fornecedores
Reforçar a ética no relacionamento entre as pessoas e destas com o meio ambiente
Desenvolver produtos e serviços para segmentos sociais e profissionais com necessidades específicas
Ser um parceiro ativo na sociedade cabo-verdiana, através de parcerias para o desenvolvimento e do apoio a iniciativas de cariz educativo, social e cultural.

A CVTelecom enfrenta incertezas no contexto externo, nomeadamente a posição do atual Governo sobre o Memorandum de Entendimento, assinado a 14 de março de 2016 entre o Estado de Cabo Verde e a CVTelecom, sobre a renovação do Contrato de Concessão e da Gestão das Infraestruturas Concessionadas de Telecomunicações e o anúncio da venda dos 40% pertencentes à PT Ventures.

Essas incertezas, quando ligadas à própria situação do mercado, principalmente a sua deficiente regulação, colocam sérios desafios à gestão da empresa, com enfoque nos resultados líquidos perturbados por uma fortíssima amortização das infraestruturas concessionadas e no enfrentar de perversas práticas no mercado.

Apesar deste contexto, têm sido enviados esforços a todos os níveis, de modo a melhorar a satisfação dos clientes, prestando um serviço de qualidade.

No contexto interno, a busca permanente de melhorias na eficiência operacional, a dinamização de um novo posicionamento da empresa no quadro da convergência fixo/móvel e da Indústria 4.0 e o enfrentar de um ambiente competitivo desafiante são tarefas permanentes da administração.

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

Alguns pilares estratégicos:

- ✓ **Cuidar dos nossos colaboradores:** prevenir para não ter acidentes, desenvolvimento dos colaboradores e ser uma boa organização para se trabalhar.
- ✓ **Gerir o nosso portfólio com rigor e disciplina:** usar com rigor os recursos financeiros.
- ✓ **Incorporar a sustentabilidade nos negócios:** construir legados económicos, sociais e ambientais e mitigar os impactos das nossas atividades.

Prioridades estratégicas

- ✓ Melhoria operacional.
- ✓ Ambiente regulatório mais construtivo.
- ✓ Adesão às melhores práticas de governança corporativa.
- ✓ Alavancar a convergência no posicionamento, nas ofertas e na estratégia de canais.
- ✓ Melhorar a experiência do cliente via digitalização, automatização da cadeia de entrega, clareza de comunicação e previsibilidade.

Para atingirmos esses objetivos e elevar o nosso negócio a um novo patamar, no âmbito da reestruturação a decorrer, algumas medidas foram tomadas, nomeadamente, a criação do **Gabinete de Gestão do Programa de Transformação Organizacional (GGPT)**, do **Departamento Regional da Boa Vista** como nova estrutura da Coordenação Regional do Sal e Boa Vista (CRS), e da **Equipa para Desenvolvimento da Oferta Empresarial**. Estas medidas visam reforçar as ofertas para o setor empresarial, tratando as suas prioridades de forma transversal e com foco prioritário na convergência, no controle de custos, na melhoria operacional e na mudança do nosso modelo mental para fortalecimento da cultura empresarial, procurando um crescimento sustentável e uma evolução no nosso posicionamento no mercado.

A nossa grande motivação neste momento de transformação é a conquista de uma postura pró-cliente, geradora de satisfação e que responda de forma efetiva às necessidades dos nossos clientes. Outro grande foco da CVT é em projetos de redução de despesas utilizando uma forte visão analítica das nossas rotinas e da dedicação das nossas equipas para que, sem investimentos seja possível identificarmos pontos que poderão promover um melhor desempenho e uma maior eficiência.

Para satisfação de todas as partes interessadas e da própria CVT vamos ter que nos adaptar para responder com soluções eficientes e que satisfaçam novas necessidades e desafios. Vivemos, por isso, um momento de repensar estratégias, gerir incertezas, avaliar ameaças e oportunidades, procurando anteciparmo-nos à mudança.

Para 2017, temos como objetivo tornar as práticas de sustentabilidade cada vez mais consistentes e definir, em todas as áreas do negócio, e com base nos temas materiais, uma ou duas iniciativas a serem desenvolvidas para uma atuação mais eficiente e responsável.

1.4.3. RELAÇÕES DE CONFIANÇA

A estratégia e vertentes de comunicação da CVT e a integração dos impactos das suas ações na comunicação de resultados, enquanto modo de estreitar relações com os stakeholders permitem confiar e acreditar na visão e missão da empresa. (102-43)

O entendimento e ação para a sustentabilidade geram confiança nos *stakeholders* do Grupo, não apenas pela criação de valor económico mas pela atitude e pelo contacto estabelecido. (102-40)

STAKEHOLDERS ENGAJADOS PELA ORGANIZAÇÃO		
2014	2015	2016
Acionistas	Acionistas	Acionistas
Cliente	Cliente	Cliente
Colaboradores	Colaboradores	Colaboradores
Fornecedores	Fornecedores	Fornecedores
Comunidade	Comunidade	Comunidade
Entidades Reguladoras	Entidades Reguladoras	Entidades Reguladoras
Comunicação Social	Comunicação Social	Comunicação Social
ONG's	ONG's	ONG's
Sindicatos*	Sindicatos*	Sindicatos*

*Nota: Por lapso não se tinha incluído os Sindicatos nos *Stakeholders* em 2014 e 2015. Dados retificados para o relatório 2016 (102-48)

Envolvimento, Confiança e Privacidade

O envolvimento pela confiança de toda a sociedade civil é estruturante para o sucesso e melhoria contínua da CVT. A privacidade e proteção de dados dos stakeholders tem vindo a merecer especial atenção por parte da CVT e de outras organizações e entidades reguladoras que atuam nos mais diversos sectores de atividade a nível nacional e internacional, com maior ênfase nas que atuam no sector das comunicações eletrónicas face à sensibilidade dos dados que tratam.

Stakeholder	Forma de Relacionamento	Principais Preocupações
Acionistas	Reuniões da Assembleia Geral Relatório e Contas Separador para acionistas no Portal Institucional da CVT E-mail específico para acionistas Jantar Informativo	-Retorno do Investimento no curto e longo prazo. -Cobertura geográfica e populacional com serviços de telecomunicações
Cliente	Contact Center - apoio ao cliente Lojas e Agentes Área de clientes nos sites das Empresas Campanhas, Notícias através dos média Inquérito ao cliente Faturas Caixa de sugestões na loja Serviço de pós-venda Livro de reclamações	-Preço do serviço -Continuidade do serviço -Qualidade do Serviço -Resolução adequada de avarias
Colaboradores	Comunicações de serviço Comunicação institucional interna Intranet Avaliação de desempenho Workshop comercial Palestras e sessões de sensibilização Presencial E-mail Telefónico	-Remuneração e benefícios -Condições de trabalho -Progressão na carreira -Drogas e filhos- Como reagir? -Prevenção do Paludismo -Consumo eficiente de Energia, Água e Papel -Nova ferramenta de avaliação de desempenho -Capacitação dos técnicos de rede a nível de comunicação técnica: reforçar as competências técnico-comportamentais e ser facilitador na ativação da marca GCVT junto aos clientes -A partir da partilha dos relatórios de auditorias internas da Qualidade, implementação de medidas para corrigir as não conformidades e pôr em prática as oportunidades de melhoria absorvidas pelas áreas; -Introdução de melhorias nos processos no âmbito do SGQ por sugestão do SGQ e/ou dos donos dos processos produzindo maior eficácia/eficiência no funcionamento dos mesmos; -Análise conjunta/balanço do comportamento dos indicadores dos processos por forma a introduzir medidas para corrigir os desvios; -Realização de propostas de formação por forma colmatar determinadas lacunas identificadas pelos intervenientes do SGQ (Formação Refresh SIGO) e preparação para novos desafios a nível do SGQ, visando a transição para a nova norma ISO 9001:2015 (Formação Sistemas gestão Integrado) -Consultorias internas sempre que solicitado, nomeadamente DSI, CVMM, DLG.
Fornecedores	Avaliação Fornecedores Visita Fornecedores	-Continuidade prestação de serviços -Feedback melhoria processos
Comunidade	Reuniões Projetos: Protocolos Contatos formais e informais através da equipa do GCA (Sustentabilidade) Encontros de take-off dos projetos; reuniões de seguimento com os parceiros dos projetos apoiados	-Domínios de intervenção: Promoção Social/Luta contra Pobreza; Saúde ; Ambiente ; Educação ; Sociedade de Informação ; Cultura ; Desporto -Execução do Projeto; Controlo Orçamental; Verificação da Qualidade das obras; Entrega de materiais e/ou obras
Entidades Reguladoras	Reuniões Relatórios E-mails	-Conformidade -Comunicação de avarias e intervenções programadas -Dados operacionais das empresas do grupo -Regulamento geral de interligação TDT -Comunicação de avarias, intervenções programadas e respostas a solicitações de informação diversa
Comunicação Social	Envio de comunicados de imprensa Partilha de informação sobre realizações do Grupo CVT no portal institucional Entrevistas Conferências de imprensa	Desempenho económico, ambiental e social do Grupo CVT
ONG's	Reuniões Projetos: Protocolos Contatos por telefone e e-mail Encontros de take-off dos projetos; reuniões de seguimento com os parceiros dos projetos apoiados	-Apresentação de propostas de parceria; -Definição do cronograma do projeto -Lançamento de concursos; Comunicação dos resultados dos concursos; Comunicação de financiamento e negociação de contrapartidas; Solicitação de informações sobre projetos; marcação de reuniões
Sindicatos	Reuniões e e-mail	Negociações para atualização salarial e benefícios sociais ou para resolver questões de interesse dos colaboradores

Consulta Stakeholders: Escutar

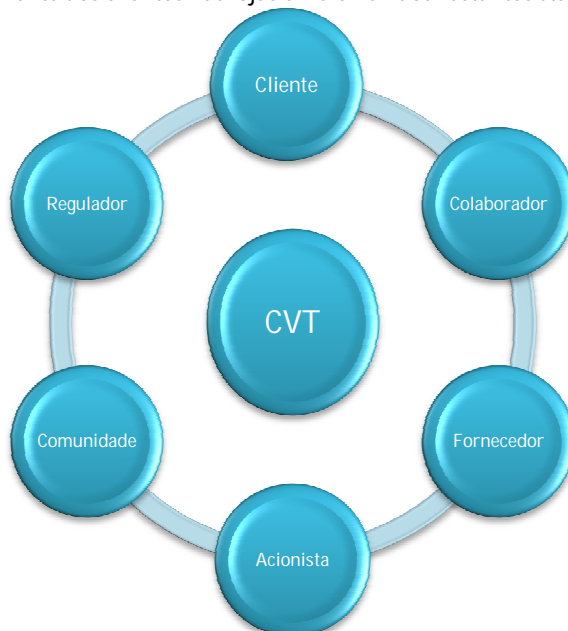
As preocupações para 2016 levaram à definição de um conjunto de temas materiais que incluem: o consumo eficiente e o impacto sobre a natureza; a responsabilidade pelos produtos e clientes; a atuação sustentável da CVT no seu core de atividades; a gestão de recursos humanos; os direitos humanos.

Adotamos a prática de escutaras nossas partes interessadas. Anualmente procuramos conhecer a opinião sobre a relevância que os grupos de *stakeholders* atribuem a cada Tema Material na gestão sustentável da empresa. Esta escutação permite ainda estabelecer uma estratégia de atuação relativamente à escolha dos temas materiais para o ano seguinte.

São um conjunto de temas de atuação prioritária segundo a percepção dos diferentes stakeholders, visando uma gestão mais sustentável, o conhecimento do nível de satisfação dos públicos com quem se relaciona e uma abordagem mais profícua dos temas de maior relevância. Isto, tendo em conta os aspetos da Global Reporting Initiative (GRI).

Em 2016, atendendo ao debate internacional sobre as responsabilidades empresariais em relação à promoção dos Direitos Humanos das pessoas LGBTI (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgénero e Intersexo) no mercado de trabalho, introduziu-se no tema Direitos Humanos do questionário, duas questões sobre a importância do ambiente de trabalho promover o respeito para com os colaboradores LGBTI, sensibilizando desta forma para a educação sobre o tema.

O inquérito foi aplicado diretamente aos clientes nas lojas e via email aos restantes *stakeholders*.



A figura representa os *Stakeholders* de maior relevância/impacto. Mas existem outros que também fazem parte das relações com a CVT (Ex: Agentes de revenda, sindicatos, autarquias, ONG's, etc.)

O Cliente

Transparência, Agilidade, Confiança e Foco

A melhoria contínua dos serviços e produtos, com foco e metanos clientes, procurando a sua satisfação tem sido a prioridade da CVT, com base no diálogo e interações contínuas.

O inquérito de satisfação dos clientes (ISC) tem constituído um instrumento de aferição dos resultados da atuação da empresa de forma transparente, para além de permitir identificar as necessidades para colmatar eventuais lacunas e avaliar o nível de satisfação dos clientes.

A confiança na qualidade e a satisfação dos clientes são, para a CVT, importantes diferenciais competitivos, assim como o sigilo profissional e a proteção dos dados dos clientes, através dos diversos procedimentos implementados e do cumprimento da legislação vigente nesta matéria (418-1).

Isto faz com que a gestão das relações com os clientes seja complexa, abrangendo diferentes canais de comunicação para os diferentes momentos (pré-venda e pós-venda) em que vários temas são abordados: aquisição de serviços;

reclamações; pagamentos; campanhas de informação; promoção de ofertas; apoio a clientes; avarias; solicitação de serviços; esclarecimento de dúvidas sobre aspetos técnicos e comerciais.

Anualmente é revista a pertinência e adequabilidade dos canais e mecanismos de relacionamento com os clientes(102-44):

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES	
a) Transversais aos 3 Negócios	
Canais	Periodicidade
Balcões de atendimento (26 lojas e 3 quiosques)	Diária
Contact Center / Linha apoio ao cliente: linhas por negócio	Todos os dias até às 23h
Área de cliente nos <i>sites</i> das empresas	Todo o ano
Gestores Comerciais	Todo o ano
Caixa de sugestões nas lojas	Todo o ano
Inquérito de Satisfação	Trimestral
Consulta a Stakeholders	Anualmente
b) Específicos de cada negócio	
Serviço Fixo	Periodicidade
Email	Diária
Correspondência	Esporádico
Outbound	Periódico
Bancas	Esporádico
Linhas grátis de Apoios	Permanente
Visitas	Regular
Linha Verde	Permanente
Ações de Formação	Periódico
Merchandising	Periódico
Sessões de Esclarecimentos	Pontuais
Serviço Móvel	Periodicidade
Visitas a clientes empresariais	Periódico
Visitas acompanhamento a clientes institucionais	Semanal
Fóruns empresariais	Ocasionais
Email	Diária
Redes Sociais: Facebook	Permanente
Linha de atendimento	Diária
Encontro agentes CLI	Anual
Jantar de Natal CVT - Distribuidores por região	Anual
Auditorias pontos de venda	Ocasional
Workshops agentes por região	Anual
Visitas entrega adendas	Ocasional
Serviço Multimédia	Periodicidade
Email	Diária
Reuniões e sessões de trabalho	Periódico
Campanhas e eventos promocionais	Mensal
Notícias: Media	Mensal

Para qualquer um dos canais de contacto existem responsáveis pela análise das manifestações relacionadas com a informação, sugestões, aconselhamentos, dúvidas e reclamações.

O desempenho no tratamento das reclamações tem tido melhorias ao longo dos anos graças a um trabalho contínuo de melhorias, tanto a nível de sistemas, ofertas de produtos e serviços como também em formações em identificação, tratamento e resolução de reclamações.

Comparativamente ao período homólogo, terminámos 2016 com uma boa performance na resolução das reclamações manifestadas ao longo do ano. Em todos os serviços (fixo, móvel e multimédia) conseguimos atingir as metas estabelecidas dos principais indicadores que são TMR (tempo médio de resolução) e VRR (velocidade resolução da reclamação). Mais detalhes encontram-se no capítulo da Qualidade deste relatório.

Em Cabo Verde, a Lei n.º 42/VIII/2013, de 17 de Setembro, veio criar a **Comissão Nacional de Proteção de Dados** (CNPd) à qual compete controlar e fiscalizar o cumprimento das disposições legais e regulamentares em matéria de proteção de dados pessoais, dispondo de poderes de investigação e intervenção, de autoridade e o poder de emitir pareceres prévios ao tratamento de dados pessoais, assegurando a sua publicitação. A CNPD pode ainda cobrar taxas pelo registo das notificações de tratamento de dados e autorizações.

Neste contexto, a CVT decidiu levar a cabo um programa de *Compliance* no domínio da proteção de dados e privacidade por forma a garantir que esteja dotado de políticas e procedimentos internos que assegurem o cumprimento das obrigações legais tanto a nível da segurança e confidencialidade dos dados comoda adoção das melhores práticas a nível internacional neste domínio.

Procurando cumprir com a legislação, a CVT enviou à CNPD, em 2016, todas as comunicações obrigatórias:

- ✓ O sistema de segurança com videovigilância das nossas instalações, a nível nacional;
- ✓ Utilização dos relógios biométricos de controlo de assiduidade;
- ✓ Acesso aos dados pessoais no âmbito da gestão dos clientes e da gestão dos recursos humanos;
- ✓ Existência do serviço de Contact Center - DCC

Lojas

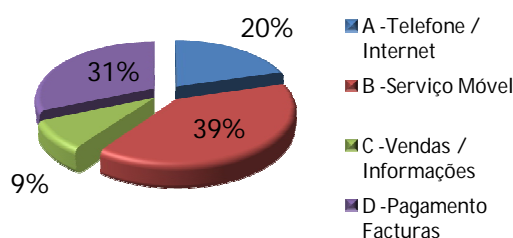
Através dos seus balcões de atendimento, a CVT está presente na vida dos seus stakeholders, procurando informar e formar para viabilizar as interações com inovação e qualidade, em busca da satisfação.

A CVT disponibiliza aos seus clientes 29 balcões de atendimento (26 Lojas e 3 Quiosques), espalhados portodos os concelhos do país. No segundo semestre de 2016 foram instalados 3 novos quiosques para servir as populações de Picos, Calheta e Órgãos, na ilha de Santiago.

A equipa de atendimento das lojas comporta um total de 63 profissionais, sendo 49 Mulheres e 14 Homens, sendoDesses, 45 são terceirizados e 18 são colaboradores da CVT.

Em 2016, a Loja de Nova Sintra na ilha Brava foi adaptada de modo a facilitar o acesso das pessoas com deficiências motoras.

Motivos de atendimento 2016



Fornecedores

Transparência e Princípios

Os princípios de relacionamento da CVT com os 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. (102-9)

PRINCÍPIOS DE RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES

Ética
Lealdade
Confidencialidade e sigilo profissional
Resolução de conflitos de interesse
Regra sobre recebimento de ofertas
Regra sobre concorrência e relacionamento com fornecedores

O **Código de Ética** da CVT estabelece os princípios de relacionamento e negociação com os fornecedores, sendo este um fator fundamental no relacionamento com *estakeholder*, para além das condições comerciais e a qualidade dos produtos ou serviços disponibilizados.

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

Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse nas Aquisições de Bens e Serviços.

Tem o objetivo de garantir que, na prossecução das suas atividades, os colaboradores chave da 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 envolvidos. (102-11, 102-25)

Com a implementação desta política, e dos processos de monitorização de conflitos de interesse a ela associados, a CVT procura assegurar a integridade técnica e imparcial nas decisões de compra.

Em 2016 foram efetuadas visitas a fornecedores nacionais para conhecimento e para atualização de dados e procura de melhorias. (102-42)



Dos 37 fornecedores avaliados em 2016, 51.4% obteve a classificação de “Bom”.

O processo de compras da CVT, inscrito no seu sistema de gestão da qualidade, prevê os mecanismos de controlo por forma a acautelar situações de comportamentos considerados inadequados pela empresa. Este processo passa anualmente por dois tipos de auditorias externas – qualidade e financeira.

1.4.4. GOVERNO DA SOCIEDADE E ÓRGÃOS SOCIAIS

Governança Corporativa

Uma boa governança constitui um elemento motivador para uma gestão eficiente em benefícios de todos os stakeholders. A CVT adota uma governança corporativa com objetivos claros, com transparência e procura de estabilidade. Para nós é importante manter constante o nosso ritmo de crescimento e criar valor para todas as partes interessadas.

A CVTelecom é uma Sociedade Anónima, que se rege pelo Código das Empresas Comerciais de Cabo Verde e está sujeita ao regime jurídico geral aplicável às empresas que fornecem redes e serviços de comunicações eletrónicas.

Orientados pelo Código de Ética da empresa zelamos para uma atuação ética, transparente e com respeito pelas leis e regulamentos aplicáveis ao nosso negócio.

Procuramos garantir a perenidade dos negócios com princípios como transparência na prestação de contas, na divulgação de informações relevantes ao mercado e nas relações com os públicos interessados, igualdade no tratamento dos acionistas e na atuação do Conselho de Administração, na prestação de contas aos acionistas e na responsabilidade corporativa. (102-5)

Internamente, alguns compromissos orientam a gestão, como a Política de Saúde e Segurança no Trabalho (SST - 2005, revista em 2012), Política de Qualidade (2006, revista em 2013 e 2014), Política de Sustentabilidade (2009), Política do Ambiente (2009, revista em 2012), Política Anticorrupção (2014), Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse nas Aquisições de Bens e Serviços (2013). Todas estas diretrizes vão sendo disseminadas e norteiam as ações adotadas pelos colaboradores. (102-18, 102-19)

Anualmente promovemos quatro momentos de auditoria (2 internas e 2 externas), para avaliação de conformidade e cumprimento das políticas adotadas e a eficácia dos sistemas certificados de gestão (Sistema de Gestão da Qualidade-SGQ), identificando oportunidades de melhoria.

Composição dos Órgãos Sociais

A 31 de Dezembro a composição dos órgãos sociais era a que apresentamos a seguir (102-22, 405-1):

Assembleia Geral (AG)
<ul style="list-style-type: none"> • Presidente - Simão Gomes Monteiro (Cabo Verde) - • Secretário - Mário Luis Mendes Moreira (Cabo Verde) • Secretária - Ariana Paula Lima Rodrigues Fermino (Cabo Verde)
Conselho de Administração (CA)
<ul style="list-style-type: none"> • Presidente - José Luis Livramento Monteiro Alves de Brito (Cabo Verde) • Administrador Executivo - Rui Filipe da Silva Bastos Fortes (Cabo Verde) • Administrador Executivo - João Domingos de Barros Correia (Cabo Verde)
Fiscal Único
<ul style="list-style-type: none"> • Em representação do BDO - Cargo efectivo - António José Correia de Pina Fonseca (Portugal) - • Suplente - João Paulo Torres Cunha Ferreira (Portugal)
Comissão de Vencimentos
<ul style="list-style-type: none"> • Por eleger

Nota: A esta estrutura acresce uma Comissão de Vencimentos, também mandatada pela Assembleia Geral, que será eleita em 2017; O CA é assessorado pela Comissão de Sustentabilidade.

Governance em 2016	Mesa da Assembleia	Conselho de Administração	Diretores
Homens	2	3	12
Mulheres	1		10
30-50 anos	2		12
> 50 anos	1	3	10

Nota: Idade no final do exercício de 2016.

Em 27 de Junho de 2016, na assembleia geral ordinária, houve alteração dos órgãos sociais, com uma grande alteração no Conselho de administração (CA) que passou a ter um número mais reduzido de elementos. Decorrente da

instabilidade acionista que resultou, por opção, na ausência na gestão do acionista privado de referência, a PT Ventures, detentora de 40% do capital social, registou-se esta mudança na *governance* da empresa, tendo o Conselho de Administração (CA) passado de uma composição de cinco para três membros, e para um modelo de CA executivo. (102-18)

O novo Conselho de Administração elegeu como linhas de força a melhoria da rentabilidade dos capitais próprios da empresa, criando mais valor para os acionistas, a inovação do produto e no serviço, com claros ganhos para os nossos clientes e o clima social da empresa, com epicentro na melhoria das condições de vida e de trabalho dos colaboradores.

Pelouros dos membros do Conselho de Administração

Presidente - José Luis Livramento Monteiro Alves de Brito	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégia; Relações Institucionais; • Gabinete do Conselho de Administração; • Planeamento e controlo de gestão, Qualidade e Sustentabilidade; • Engenharia; Redes; Sistema de Informação; • Coordenações Regionais e Locais.
Vogal - Rui Filipe da Silva Bastos Fortes	<ul style="list-style-type: none"> • Regulação e Interligação; • Negócio fixo, móvel e multimédia, customer care.
Vogal - João Domingos de Barros Correia	<ul style="list-style-type: none"> • Finanças, Contabilidade e Fiscalidade; Logística e Compras; • Recursos Humanos.

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

A gestão na CVT foi feita, como referido anteriormente, até 26 de Junho, com um modelo de governance (Conselho de Administração - CA) de 5 elementos e Comissão Executiva (CE) de 3 elementos) e a partir de 27 de Junho um outro modelo de *governance* de CA executivo, com um total de 3 elementos. O CA e a CE têm um papel ativo na declaração de missão, visão, valores, definição de estratégias, políticas e metas relacionadas com os impactos económicos, ambientais e sociais da organização. (102-20, 102-29)

737 Despachos emitidos	80 Actas de CE
25 Actas de CA	5 AG realizadas 3 ordinárias e 2 extraordinárias (sendo 1 CVTelecom, 2 CVMóvel e 2 CVMultimédia)

- ✓ Registou-se uma redução significativa de Atas CE, relativamente a 2015, pela mudança de estrutura de governo CA e CE para CA Executivo;
- ✓ Passamos a registar as audiências concedidas pelo novo CA, que ascenderam a 16 em 2016.

Até 26 de Junho de 2016 a CE reunia-se semanalmente para deliberar sobre a gestão da CVT e o CA trimestralmente para ratificar decisões da CE e deliberar sobre questões críticas para as sociedades.

Com o novo modelo de *governance*, o CA reúne-se duas vezes por mês. Anualmente é feita uma avaliação do desempenho do CA pelos acionistas em Assembleia Geral (AG). (102-28)

Assembleia Geral de Acionistas (AG)

- Ordinária e extraordinária, sempre que solicitado pelo Conselho de Administração ou acionistas nos termos dos estatutos da empresa.
- Em 2016, ocorreram 5 assembleias, sendo 3 ordinárias e 2 extraordinárias;
- Ocasão para os acionistas manifestarem sobre tudo o que diz respeito à vida da empresa;
- São convocadas com antecedência de 20 dias e 10 dias antes, no mínimo, é disponibilizado aos acionistas todo o suporte documental dos assuntos constantes da ordem do dia.

Conselho de Administração (CA) 102-26/102-35

- Responde pela definição das políticas e diretrizes gerais da Empresa, aprovação de planos e projetos, avaliação e homologação dos resultados, grau de cumprimento dos planos e recomendações de melhoria;
- Tem competência para nomear e substituir os Directores e Coordenadores;
- Composto por 3 membros, sendo 1 presidente e 2 vogais;
- Membros do CA têm amplos conhecimentos nas áreas de finanças, governança corporativa, comercialização de serviços de telecomunicações e sustentabilidade;
- Reúnem-se ordinariamente duas vezes por mês e extraordinariamente sempre que necessário
- Em 2016, foram elaboradas 80 Actas de CE, 25 Actas de CA e realizadas 5 AG, sendo 3 ordinárias e 2 extraordinárias (1 CVTelecom, 2 CVMóvel e 2 CVMultimédia). (102-31);
- Não se submete a um processo formal de autoavaliação;
- A remuneração é determinada com base em pesquisas de mercado e benchmark com remunerações em sectores afins;
- É assessorado pela Comissão de Sustentabilidade, que tem como uma das suas atribuições analisar e propor melhorias no Relatório de Sustentabilidade, além de avaliar o desempenho da CVT em relação aos aspectos de sustentabilidade e de direitos humanos e propor melhorias com base numa visão estratégica de longo prazo, de forma a cumprir a Missão, a Visão e os Valores da Empresa; Aprova o relatório de sustentabilidade. (102-2, 102-32)

Diretores e Coordenadores

- Atribuições de executar e fazer cumprir a estratégia de negócios definida pelo Conselho de Administração;
- Elaborar e propor planos e projetos;
- Gerir os desempenhos operacional e financeiro da Empresa.



Foto: Conselho da Administração (CA)



Foto: Assembleia Geral (AG)

2. SUSTENTABILIDADE

2.1. IMPACTES ECONÓMICOS

2.1.1. VALOR ECONÓMICO GERADO E DISTRIBUÍDO*

Apesar da desaceleração da atividade económica as nossas atividades continuaram a ter um papel importante no progresso da sociedade.

A CVTelecom continua a ser uma empresa forte, líder do mercado e com resultados operacionais muito acima da média do setor.

Com efeito, em 2016 garantiu um EBITDA de 2.348 milhões de ECV, correspondente a uma margem de 46,3%, ou seja, superior à margem de 45% em 2015 e à média de 35% prevalecente no setor.

Apesar deste bom resultado nos negócios, as fortíssimas amortizações que resultam do facto do Contrato de Concessão terminar a 31 de Dezembro de 2020 e o mesmo não ter sido ainda prolongado formalmente, impacta negativamente os Resultados Líquidos da empresa.

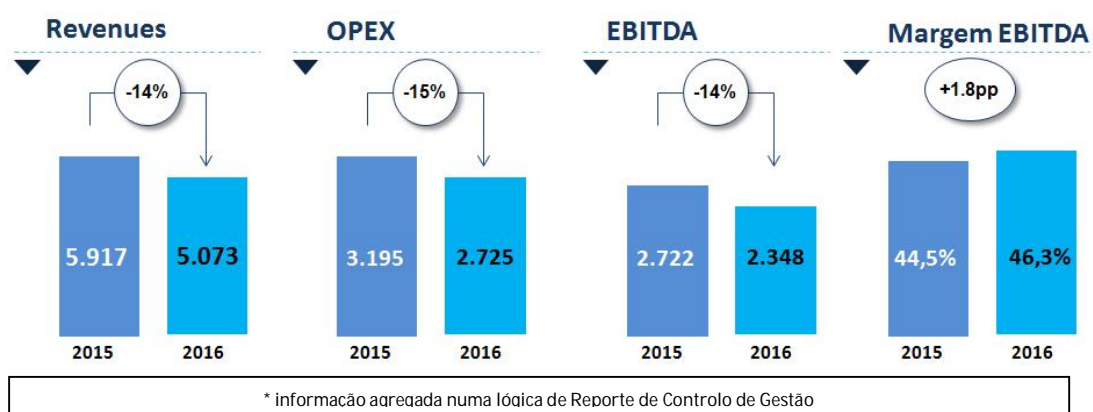
O valor económico gerado em 2016 foi de 5.453 milhões de ECV, menos 17,2% que no ano anterior. A redução verificou-se também no valor distribuído e acumulado, em cerca de 22% e 6%, respetivamente.

No valor distribuído, o maior peso, 38%, refere-se a custos operacionais. Seguem-se os pagamentos ao Estado, a representarem 32%. Os salários e benefícios dos colaboradores assumiram um peso de 29% e os pagamentos a investidores 1%. Os donativos e investimentos na sociedade assumiram um peso de 0,3%. (201-1)

(em milhares ECV)	2014	2015	2016
Valor Económico Direto Gerado			
Receitas	7.276	6.586	5.453
Receitas Operacionais	7.060	6.116	5.073
Valor Económico Distribuído			
Custos Operacionais	2340	1943	1368
Salários e benefícios de Colaboradores	1142	1101	1048
Pagamentos a Investidores	408	172	29
Pagamentos ao Estado	1658	1370	1131
Donativos e outros investimentos na comunidade	17	18	9
Valor Económico Distribuído	5 565	4603	3585
Valor Económico Acumulado	1 711	1983	1868

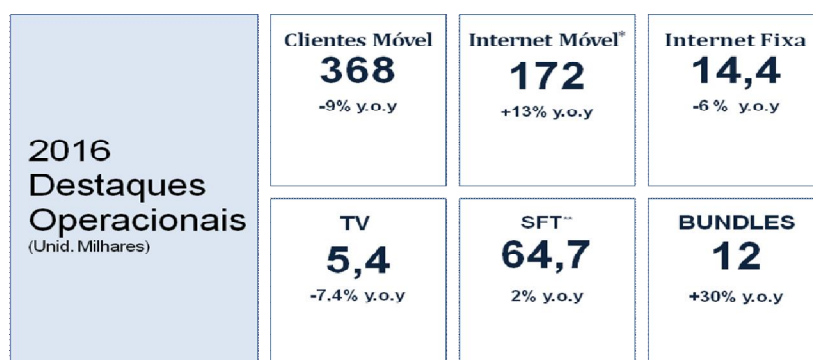
(*) Os dados económicos estão detalhados no Relatório & Contas 2016

Apesar da manutenção da posição competitiva e dos níveis de utilização de serviço, o ano de 2016 culminou com uma queda de 17% nas receitas operacionais, refletindo a pressão nos preços e mudanças estruturais no sector das telecomunicações. Contudo, o enfoque na eficiência operacional permitiu o grupo alcançar a boa margem EBITDA já referida.



Principais Indicadores de Negócio

Ao longo do ano, reforçamos a nossa disciplina na gestão de custos, na eficiência em investimentos e na captura de sinergias dentro dos vários negócios. Estivemos focados em gerar valor, levando sempre em conta a experiência dos clientes o que contribuiu para os resultados obtidos em 2016. Mantivemos a liderança em todos os negócios o que fortaleceu a atratividade e reputação de nossa marca.



*Representa o número de utilizadores efetivos de internet móvel dentro do universo total de clientes Móvel

**Inclui clientes associados a telefonia fixa tradicional, bem como clientes que utilizam a tecnologia VoIP

CVTelecom - Serviço Fixo

Indicadores Financeiros	2014	2015	2016	Variação 15/16
Rendimentos Operacionais (Milhões ECV)	4 186	3 197	2.828	-12%
Investimentos (Milhões ECV)	682	552	480	-13%
Dívida (Milhões ECV)		4 131	3.858	-6%
Património (Milhões ECV)		6 744	6.610	-2%
Outros indicadores do negócio	2014	2015	2016	Variação
Número Lojas	24	25	26	4%
Milhares Clientes	59,6	54,2	52,7	-3%
Taxa penetração do serviço fixo	12%	11%	12%	1 p.p.

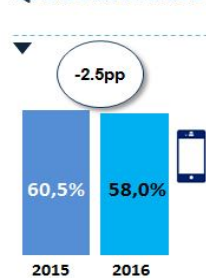
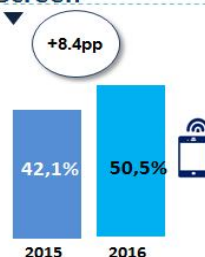
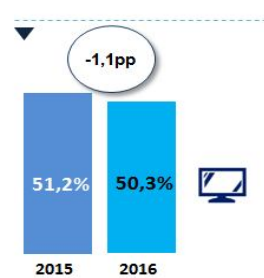
O negócio fixo continuou a evidenciar sinais de elevada maturidade, esperando que a estratégia da convergência, tal como noutros mercados, traga alguma dinâmica a esse segmento.

No retalho, o serviço telefónico fixo gerou um volume de tráfego na ordem dos 49,4 milhões de minutos, menos 19% que o período homólogo e uma receita de 670 milhões ECV(excluindo intragrupo), o que em termos conjugados com a queda do parque ativo (8,5%), resultou numa queda do ARPU de 7.4%.

CVM- Serviço Móvel

Indicadores Financeiros	2014	2015	2016	Variação 15/16
Rendimentos Operacionais (Milhões ECV)	4 102	3 712	3 163	-15%
Investimentos (Milhões ECV)	636	809	813	1%
Dívida (Milhões ECV)		3 601	4.627	28%
Património (Milhões ECV)		946	613	-35%
Outros indicadores do negócio				
Clientes	435 000	404 216	359 206	-11%
Utilizadores serviço internet móvel	119 713	130 088	171 903	32%
Serviços Exclusivos	14	17	0	-100%
Cobertura geográfica 2G	73,80%	75,11%	77,92%	4%
Cobertura geográfica 3G	23,46%	24,82%	29,38%	18%
Cobertura populacional 2G	98,44%	98,76%	99,20%	0%
Cobertura populacional 3G	85,38%	86,77%	89,61%	3%

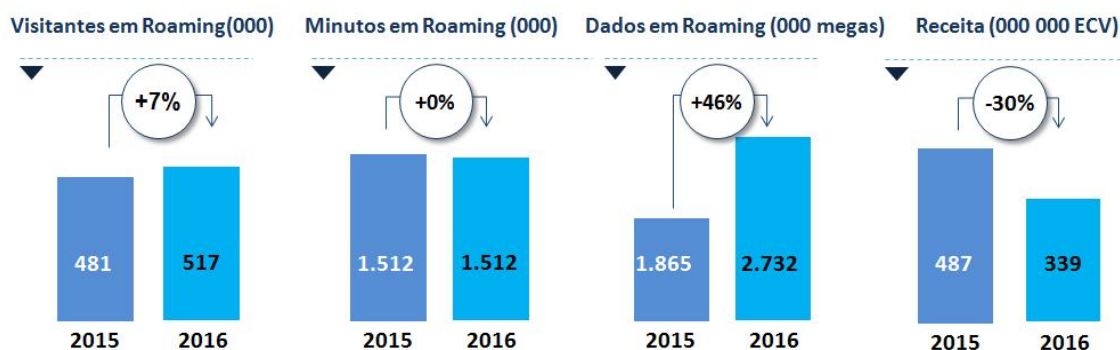
A CVT mantém a sua posição competitiva, com destaque para a liderança alcançada no crucial segmento da Internet Móvel, no telemóvel (Small Screen), alavancada na estratégia de massificação e diversificação da utilização de Smartphones.

QM Subscribers Móvel**QM Internet Móvel Small Screen****QM TV**

*Fonte: Dados do relatório Estatístico dos indicadores das Telecomunicações em Cabo Verde, 4º Trimestre de 2016,

Roaming IN

Apesar dos volumes de tráfego e visitantes em *roaming* serem superiores ao ano de 2015, registamos uma queda na receita (30%), reflexo do novo modelo de negócio e da pressão exercida pelos parceiros internacionais, e, em muito, devido ao fim anunciado do *roaming* no espaço Europeu.



* 517 mil visitantes em roaming o que equivale a 80% dos 644 mil turistas que visitaram Cabo Verde

Fonte: Instituto Nacional de Estatística

Em virtude dos fortes investimentos, nomeadamente na rede móvel, houve uma melhoria da cobertura em todas as ilhas, o que se refletiu nos indicadores de qualidade da nossa rede.

CVMM- Serviço Multimédia

Outros indicadores do negócio	2014	2015	2016	Variação
Rendimentos Operacionais (milhões ECV)	1 453	1 203	1 264	5%
Investimentos (Milhões ECV)			155	-
Dívida (Milhões ECV)		1 477	1.749	18%
Património (Milhões ECV)		254	374	47%
Clientes Multimédia - ADSL	17 187	14 932	14 435	-3%
Clientes Multimédia - IPTV	6 162	5 594	5 437	-3%
Clientes VOIP	N/A	10 207	11 943	17%
Cobertura Geográfica	15%	16%	16%	0%
Cobertura Populacional	23%	26%	27%	4%
N.º de Serviços	15	16	19	19%
N.º de Serviços Exclusivos	2	2	2	0%

Constata-se a continuação da evolução favorável da receita nesse segmento, potenciada essencialmente pelos resultados do serviço de Internet e VOIP.

Impactes da atividade da empresa no sector e no país

As nossas receitas têm um peso de 60,1% nas receitas do setor.

Em 2016, os investimentos da CVT representaram 71% do total de investimentos no setor, ultrapassando em 19p.p. a contribuição em 2015.

A CVT emprega 60,1% dos trabalhadores do sector, tendo este valor diminuído em 1,1 p.p. face a 2015.

A nível do país, as receitas consolidadas da CVT representam 3,1% do PIB cabo-verdiano. Em termos de empregabilidade, representamos 0,2%.

Rátios	2015 (%)	2016 (%)	2015/2016
Receitas consolidadas pelo Grupo CVT / PIB Cabo Verde	3,9	3,1	-19%
Empregabilidade Grupo CVT / Empregabilidade nacional	0,3	0,2	-9%
Empregabilidade Grupo CVT / Empregabilidade Sector	61,2	60,1	-2%
Receitas operacionais consolidadas do Grupo CVT / Receitas operacionais do setor no país	59,9	51,0	-15%
Investimento consolidado do Grupo CVT / Investimento do setor no país	52,8	71,0	34%

Nota: Dados provisórios

2.1.2. Satisfação do Cliente e Inovação

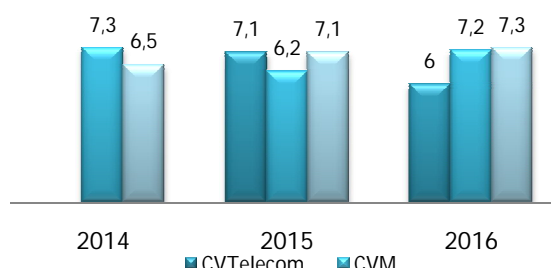
Na CVT acreditamos que a qualidade não é alcançada por acaso. É cuidadosamente planeada e integrada no Plano estratégico corporativo, com objetivos e metas definidas anualmente em parceria com cada área responsável pelos processos do nosso Sistema de Gestão da Qualidade. Um princípio fundamental da nossa filosofia é fazer com que cada colaborador seja responsável pela qualidade do seu trabalho e consequentemente responsabilizado por ele.

Inquérito de satisfação de clientes

Realizamos mais de 2 estudos de mercado, aplicados por entidades externas, para avaliar a satisfação dos clientes, como tem sido prática ao longo dos anos. A partir do segundo semestre a metodologia foi alterada, passando a ter vagas trimestrais de auscultação, o que permite obter um maior feedback do mercado. Os estudos centraram-se na avaliação das empresas do Grupo a nível da satisfação de clientes e de imagem, assim como a análise de outros aspetos. A meta pretendida para o nível de satisfação dos clientes foi definida em 8, numa escala de 0 a 10. (102-43/102-44)

Na sequência dos resultados obtidos nos inquéritos de 2016, foi avaliada a necessidade de uma maior dinamização da oferta comercial, particularmente, a dirigida ao segmento empresarial. Assim, em Novembro, foi constituída uma equipa multidisciplinar para desenvolver e dar resposta às oportunidades que se nos apresentam nesse segmento de mercado. A referida equipa veio reforçar a capacidade de intervenção da Direção de Negócios Empresariais na CVMultimédia, num processo alinhado com a nova estrutura organizativa que se pretende na CVT.

Evolução da Satisfação de Clientes



Sistema da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade, certificado desde 2007 pela Norma ISO 9001:2008, é baseado numa abordagem por processos, envolvendo Donos de Processos, Gestores, Diretores e Administração. A monitorização do Sistema é feita através da medição e acompanhamento dos Indicadores para cada processo, pelas auditorias internas e externas, pela medição da eficácia da implementação de ações corretivas e de melhoria.

Os objetivos da qualidade são revistos anualmente, com a finalidade de ter cada vez melhor desempenho e melhorar a satisfação dos clientes. Existem os processos com impacto direto no Cliente, cujo desempenho é medido por indicadores como o Tempo Médio de Espera (Lojas e linha de apoio), Tempo Médio de Instalação de serviços fixo e de multimédia (TMI), Tempo Médio de Resolução de avarias (TMR), Velocidade de Resolução de Reclamações (VRR), entre outros, que são monitorizados mensalmente, de forma a garantir o cumprimento das metas e a satisfação dos clientes.

Resultante da análise do histórico do desempenho dos indicadores ao longo dos anos, têm sido estabelecidas metas cada vez mais ambiciosas, o que reflete uma melhoria contínua na qualidade de serviço prestado.

Empresa	Call Center	Serviços/Avarias			Reclamações
	% Chamadas Atendidas	TMI (meta 10 dias)	TMR (meta 1 dia)	VR1 (Meta 90%)	% resolvidas no SLA
CVTelecom	95%	9	0,65	86%	91%
CVMM	93%	10	0,8	77%	98%
CVM	93%				94%

Em Junho de 2016 foi realizada a Auditoria de Renovação do 3º Ciclo da Certificação do SGQ CVTelecom, CVM e CVMM e foram reunidas as condições para sua renovação.

Iniciou-se o processo de preparação para a transição para a nova norma ISO 9001:2015 e neste âmbito foi ministrada pela APCER, em Novembro, uma ação de formação aos *focal points* da CVM e da CVTelecom. Os conhecimentos adquiridos serão transmitidos à bolsa interna de Auditores da Qualidade durante a realização do Atelier de Auditores.

A próxima auditoria externa, prevista para o início de 2º semestre de 2017, será de Transição para a nova norma NP EN ISO 9001:2015.

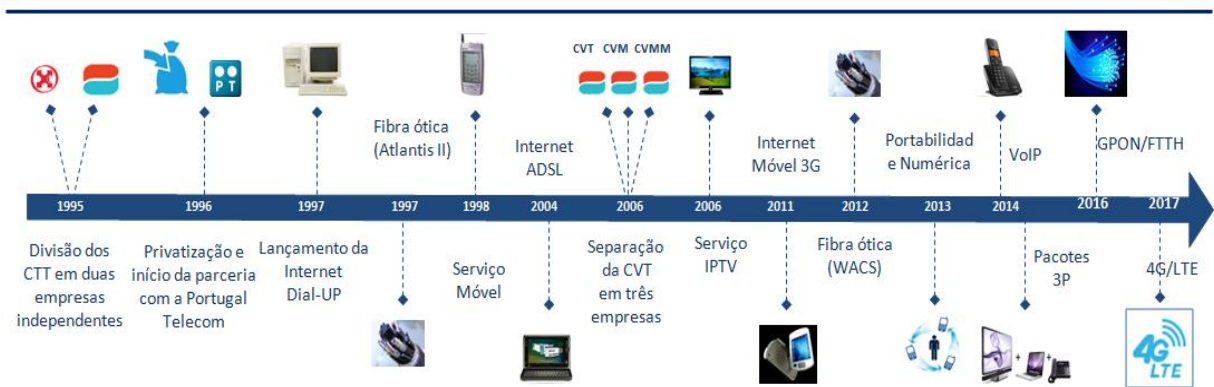


Inovação

Somos a primeira operadora de telecomunicações de Cabo Verde e temos a inovação no nosso DNA. Sempre promovemos mudanças e vamos continuar neste caminho. Queremos fornecer a cada Pessoa, a cada casa e a cada instituição, em Cabo Verde, informações mundiais, serviços de comunicações e entretenimento. A nossa abordagem de gestão é construir uma Marca confiável através da inovação, integridade e qualidade no atendimento ao cliente.

Para crescer e se destacar, uma organização precisa inovar. A inovação permite que a empresa obtenha expressiva vantagem competitiva, principalmente quando se fala em tecnologia. Inovar diferencia uma empresa do seu concorrente; aumenta a participação no mercado, o nível de emprego e renda; agrega valor aos produtos e serviços; amplia a relação com novos mercados.

A CVT está orientada para o cliente, com foco na inovação e na satisfação das necessidades.



Em 2016, a CVT promoveu iniciativas de inovação tecnológica, das quais destacamos:

- ✓ Em parceria com a Comissão Nacional de Eleições a CVMóvel ofereceu, em Março, serviço de **consulta do local e mesa de voto**, visando contribuir para a Cidadania, proporcionando ao eleitor a facilidade de consultar o seu local de voto através de envio de SMS com dados do BI.
- ✓ **Workshop Global sobre Estratégia de Inovação nas TIC.** A CVMóvel, em parceria com a Empresa LBV (Leading Business Ventures), promoveu "Workshop Global sobre Estratégia de Inovação nas TIC". Este evento, que aconteceu de 10 a 14 de Outubro na Praia, teve como participantes colaboradores das diversas áreas, bem como várias entidades nacionais;
- ✓ **Evolução da revista Antena:** Este instrumento de comunicação passou de formato impresso para formato digital, com impacto positivo a nível financeiro e do ambiente;
- ✓ Definição do **Processo "Serviços de Operação de Sistemas de Informação"**, para certificação, sendo um processo base para o funcionamento de toda a organização, com a melhoria contínua dos processo de suporte, pela atribuição de níveis de serviço aos pedidos e incidentes, que podem ser ajustados de forma a atingir mais eficácia no atendimento, processos de negócio e resolução de avarias de Tecnologias de Informação;
- ✓ **Implementação dos Processos da DLG na aplicação ITSM de gestão de serviços:** Gestão de Edifícios, Gestão de Frota, Armazém e Gestão de compras. Esta inovação trouxe melhorias do serviço, onde automatiza

as atividades relativas aos fluxos de pedidos dirigidos às equipas da DLG, com maior controlo, eficácia de registos e acompanhamento dos processos, refletindo na eficiência e eficácia dos serviços. Além disso, teve efeito na poupança de papel, com impacto na proteção do meio ambiente.

- ✓ **Intervenção para Melhorias nas infraestruturas:** Virtualização de plataformas, rede cablada do edifício Sede e Upgrade das versões Domínio e Servidor Exchange. As melhorias nas infraestruturas trazem benefícios a vários níveis, nomeadamente o aumento de eficiência, eficácia e segurança no acesso à informação por parte dos clientes internos e externos, bem como alta disponibilidade dos sistemas. Com a virtualização das plataformas consegue-se a diminuição de custos com espaço físico e energia elétrica, dada a redução de equipamentos físicos (custo com pessoal, energia e refrigeração fica mais reduzido).
- ✓ **Workshop Técnico-Comercial da CVT-** Realizado em Dezembro, trata-se de um importante evento que proporcionou um ambiente de proximidade e reflexão sobre as novas tecnologias e novos modelos de negócio, com vista a impulsionar a melhoria da qualidade da oferta dos serviços de telecomunicações aos nossos clientes. Pretendeu-se com esta iniciativa, promover um debate rico à volta das temáticas relacionadas com inovação tecnológica a nível de serviços de informação e comunicação, gerando *inputs* para futuros projetos e melhorias.
- ✓ **Conferência:** A empresa acolheu em Dezembro uma conferência subordinada ao tema “Das Telecomunicações à Economia Digital”.



2.1.3. Impacto das Compras

Processo de Compras da CVT



O procedimento de qualificação para o registo como fornecedor da CVT é necessário:

- ✓ Cumprir os requisitos de conformidade da situação jurídica e fiscal;
- ✓ Evidenciar capacidade técnica e financeira;
- ✓ Cláusulas referentes à segurança, higiene e saúde no trabalho (nos contratos de empreitadas de construção civil).

A direção de logística (DLG) intervém no processo de compras para a validação das requisições (pedidos de compras das áreas) em relação ao material em stock e a quantidade consumida em determinado período, ou seja, as quantidades adquiridas são baseadas no stock e quantidades consumidas. Os critérios ambientais, ao nível da eficiência dos consumos são, igualmente, uma preocupação no processo de compras, pelo impacto nos custos da operação.

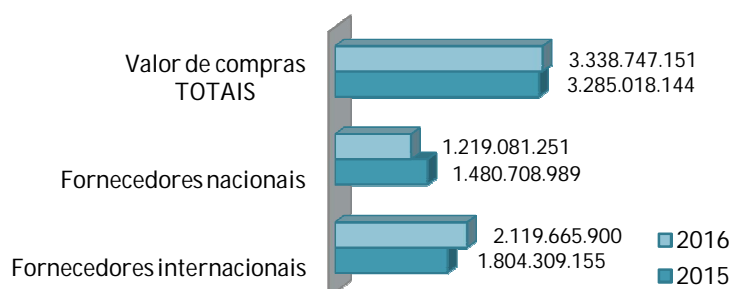
Em 2016, a CVT efetuou as suas compras internacionais diretamente pela direção de logística (DLG). Até 2015 essas compras eram efetuadas através da Portugal Telecom, então, parceiro estratégico da empresa.

O volume de compras da CVT, em 2016, foi de **3.339 milhões de CVE**, um aumento de **2%** face ao ano de 2015. As compras a **fornecedores nacionais diminuíram cerca de 262 milhões de ECV**, menos **8%** que em 2015. (204-1)

As compras internacionais registaram um aumento na ordem dos 17% face a 2015. As compras são feitas maioritariamente no mercado externo dado a especificidade de materiais e serviços comprados. O volume de compras varia consoante o investimento da CVT.



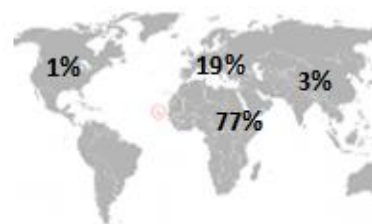
Volume de compras a fornecedores (milhões de ECV)



Indicador CVTelecom	2014	2015	2016	Variação 2015-2016
N.º fornecedores contratados pela CVTelecom	664	599	563	-6%
N.º fornecedores nacionais	576	532	481	-10%
N.º fornecedores internacionais	88	67	82	22%
N.º de acordos quadro com fornecedores nacionais	1	1	1	0%
N.º médio de anos de duração do acordo quadro	1	1	1	0%
Indicador CVMóvel	2014	2015	2016	Variação 2015-2016
N.º fornecedores contratados pela CVM	702	643	633	-2%
N.º fornecedores nacionais	480	454	409	-10%
N.º fornecedores internacionais	222	189	224	19%
N.º de acordos quadro com fornecedores nacionais	1	1	0	-100%
N.º médio de anos de duração do acordo quadro	1	1	0	-100%
Indicador CVMultimédia	2014	2015	2016	Variação 2015-2016
N.º fornecedores contratados pela CVMM	166	161	162	1%
N.º fornecedores nacionais	122	113	116	3%
N.º fornecedores internacionais	44	48	46	-4%
N.º de acordos quadro com fornecedores nacionais	1	1	0	-100%
N.º médio de anos de duração do acordo quadro	1	1	0	-100%

Em termos geográficos, África apresenta o maior número de fornecedores, com 76%, seguido da Europa, Ásia e América, com 20%, 3% e 1%, respectivamente. (102-9)

N.º de Fornecedores por região	2014	2015	2016	Variação 2015-2016
África	843	987	1034	6%
Europa	212	215	259	20%
América	15	18	12	-33%
Ásia	44	13	41	215%



O **Fórum de Fornecedores**, que antes era realizado anualmente, em 2015 decidiu-se que passaria a acontecer com uma periodicidade bianual, pelo que está previsto para 2017. Tem por objetivo promover a qualidade da prestação de serviços, identificar oportunidades de melhoria e de inovação e partilha de boas práticas.

2.2. IMPACTES AMBIENTAIS

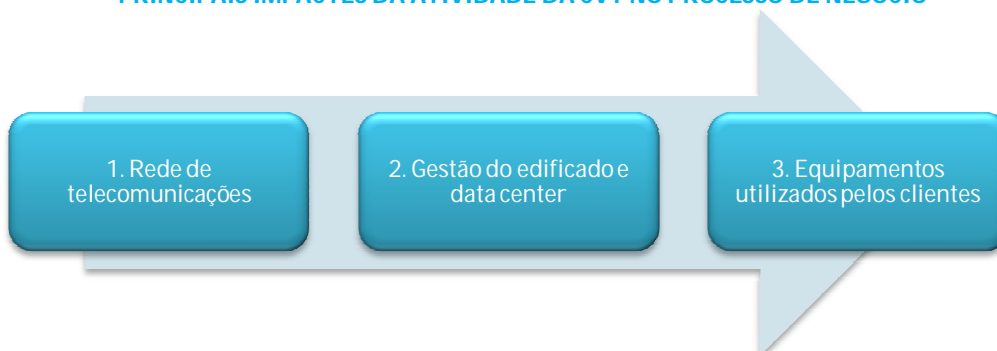
Compromisso e Operação

A CVT assume os seus compromissos para com a sustentabilidade ambiental. Tem, por isso, uma conduta permanentemente vigilante e estratégica nas suas operações com impactes ambientais relevantes: no ciclo de vida da rede de telecomunicações, nos equipamentos utilizados pelos clientes e nas operações, pela cedência das nossas infraestruturas para partilha, procurando diminuir o impacto visual da rede de infraestruturas e ter eficiência de custos de investimento e exploração. (304-1; 304-2)

Além dos esforços operacionais para minimizar impactes ambientais, apoiamos abordagens preventivas para os desafios ambientais, procurando ser parceiros em programas de sensibilização para incentivar também os nossos stakeholders a protegerem os recursos naturais.

Existe uma atuação permanente de vigilância e de reforço de procedimentos de gestão para garantir a saúde e segurança dos técnicos no terreno, envolvidos na instalação, operação e manutenção de antenas, estações base, cabos e outras infraestruturas.

PRINCIPAIS IMPACTES DA ATIVIDADE DA CVT NO PROCESSO DE NEGÓCIO



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

A empresa sempre se preocupou com os impactos ambientais decorrentes das suas operações na rede de telecomunicações. Assim, procura implementar procedimentos que minimizem os impactos ambientais ao longo do ciclo de vida da rede de telecomunicações, de modo, *e.g.*, a reduzir os efeitos da sua atividade na paisagem, na biodiversidade e na saúde pública, pelas radiações eletromagnéticas emitidas.

A CVT preocupa-se com a exposição da população a radiações, por isso a escolha do local de instalação das antenas/equipamentos tem sempre em conta a legislação e recomendações sobre a emissão de radiofrequência.

EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS NO CICLO DE VIDA DA REDE DE TELECOMUNICAÇÕES	
Planeamento	Avaliação da melhor localização de forma a reduzir a exposição da envolvente a radiações eletromagnéticas; Avaliação das condicionantes do local no momento da implantação de equipamentos, de forma a minimizar o impacto visual, na biodiversidade e nas populações.
Implantação	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 subterrâneas); Redução do consumo de matérias-primas; Minimização da produção de resíduos e sua correta gestão.
Construção	Abrigos em alvenaria com ventilação natural. Quando possível é utilizado em sites urbanos. Utilização desde 2016 mini shelter que não necessitam de espaço fechado e climatizado.
Operação	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	Reutilização de alguns componentes e conservação dos restantes materiais em sítio adequado; Minimização da produção de resíduos e sua correta gestão

MEDIDAS DE REDUÇÃO DO IMPACTO AMBIENTAL IMPLEMENTADAS EM 2016

Campanha sensibilização ambiental para o consumo eficiente (energia, papel, água) com o objetivo de reduzir o consumo de energia em 6% para o ano de 2016
Continuidade da "Green Box" na CVMM: armazenamento e reutilização do papel já impresso para nova impressão no verso livre
Controle/análise mensal do combustível e quilometragem das viaturas da empresa
Continuidade do processo de retoma (logística inversa) de equipamentos da CVMM: retoma e reparação de equipamentos para reutilização
Partilha de <i>sítes</i> da CVM
Substituição de 19 aparelhos de ar condicionado de tecnologia convencional por sistema inverter, com maior eficiência energética, classe A+. Conseguiu-se uma redução de consumo de energia em cerca de 30% em alguns compartimentos dos edifícios.
Substituição de 68 lâmpadas fluorescentes normais pelas lâmpadas de baixo consumo de tecnologia Led em alguns edifícios da empresa.

Da mesma forma como a CVT está engajada no processo de partilha de *sítes* com outras operadoras, é preocupação a necessidade de utilização recíproca de postes e de outras infraestruturas, sempre que possível. A técnica de se utilizarem os mesmos apoios para estabelecimento de ligações de baixa tensão e de telecomunicações resulta de considerações de ordem económica e ecológica e tem também em vista evitar incómodos aos proprietários dos terrenos atravessados. Assim, numa perspetiva de rentabilização das infraestruturas instaladas e da diminuição do impacto ambiental provocado pela proliferação de apoios nas zonas urbanas e suburbanas, desde 2004 que a CVT e a ELECTRA (empresa pública de eletricidade e água) entenderam fazer a comparticipação nos custos de investimento dos apoios. Num global existe, em todo o território nacional, um total de 4.727 postes partilhados pelas duas empresas.

A nível dos impactes paisagísticos e dos efeitos sobre o ambiente, sempre que é necessária a localização de infraestruturas em áreas de reserva natural ou paisagem protegida, a CVT pauta-se pelos requisitos, procedimentos e orientações exigidos pela Direção Nacional do Ambiente. (304-1)

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

2.2.1. Gestão Operacional Sustentável

A CVT, através da sua Política e Sistema de Gestão Ambiental tem procurado promover a redução do consumo de eletricidade, de combustíveis, de água e de restantes consumíveis e matérias-primas. Esta atitude tem sido tomada relativamente às infraestruturas, edifícios, operações e dia-dia dos seus colaboradores e na cadeia de relacionamentos (clientes e fornecedores), quer através de informação, formação e sensibilização, quer através da disponibilização de condições e de produtos que sejam eficientes.

A gestão adequada de resíduos gerados pelas nossas operações, procurando a sua reciclagem ou reutilização, ou mesmo doando muitos dos materiais, tem sido outra preocupação. (306-2)

Outro desafio tem sido as emissões de GEE que, paulatinamente, vimos procurando monitorizar para melhoria da eficiência energética. (305-1, 305-2, 305-3)

A eficiência energética, a água, o papel e os resíduos foram identificadas como parte da revisão da estratégia de sustentabilidade que a CVT realizou em 2013 e têm sido alvo de acompanhamento constante.

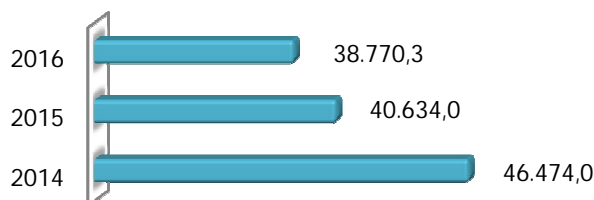
Energia

Em 2016, o consumo de energia diminuiu 4.6% comparativamente ao ano anterior, uma redução de 8 p.p. em relação a descida de consumo registada em 2015. (302-1)

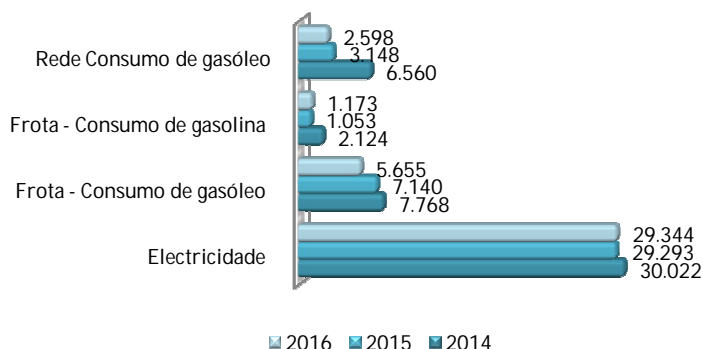
Não obstante a construção de 67 novos *sites* em 2016, não houve aumento do consumo total de energia, uma vez que parte dos *sites* são alimentados por energia proveniente do gásóleo de rede e a outra parte por energia fornecida pela rede pública.

Adiminuição do consumo advém, igualmente, da campanha interna de sensibilização para a diminuição dos consumos de energia, água e papel levada a cabo durante o segundo e terceiro trimestre de 2016. Nesta campanha propôs-se uma meta de redução destes consumos em 6%.

Evolução Consumo Energia (Gj)



Distribuição Consumo Energia (Gj)



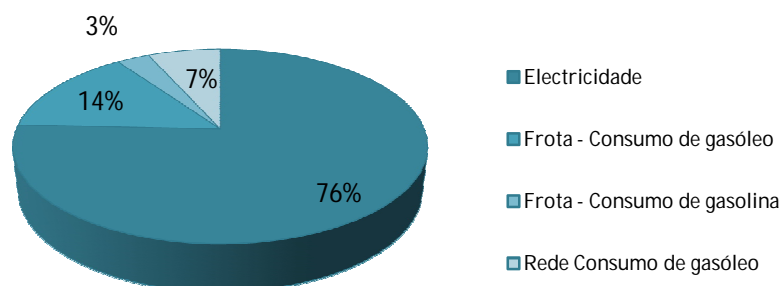
No cômputo dos consumos de energia da organização o de eletricidade continuou a apresentar o maior peso, com 76%. A única diminuição de consumo de energia a registar foi no gásóleo de rede onde se verificou uma queda de 17.5% relativamente a 2015, o que se explica por uma maior disponibilidade da concessionária Electra no fornecimento. (302-4)

De registar que o custo do consumo de eletricidade diminuiu no edifício Sede em 17.6% relativamente a 2015. No edifício da CVMM os custos baixaram 7.5% e no edifício da CVM aumentaram 22.2%.

Estas constatações poderão estar ligadas, também, ao facto de se ter verificado uma diminuição do preço de eletricidade entre 2015 e 2016, em cerca de 14%. De facto, em 2016, o consumo de eletricidade aumentou em todos os edifícios indicados.

Regista-se também uma diminuição em 20.8% no consumo de gásóleo na frota. Já o consumo de gasolina para esta categoria aumentou em 11.4%, relativamente ao período homólogo.

Consumo Energia 2016 (GJ)



Intensidade energética

O índice de intensidade energética (IIE) evidencia o grau de eficiência da utilização energética em relação à riqueza da organização. Assim, quanto menor o uso de energia por unidades monetárias, maior a eficiência da economia da organização.

O consumo de energia por receitas operacionais, em 2016, espelha a eficiência económica da organização. Pois diminuindo o consumo de energia, a intensidade energética, sobre as receitas operacionais aumentou relativamente a 2015. (302-3)

Consumo de energia por receitas operacionais (Gigajoules/Milhões ECV)

2014	2015	2016
6,6	6,6	7,6



Consumo de energia fora da organização

O relato deste indicador tem sido apresentado pela empresa de uma forma processual, que se vai afinando ao longo de cada experiência. Há uma preocupação da empresa em envolver-se, gradualmente, com o tema. (302-2)

Consumos segmentados kwh dia- CVTelecom	2014	2015	2016	Variação
Informação a reportar	N.º	N.º	N.º	%
N.º equipamentos sem fios vendidos em 2016	1 861	566	427	-25%
N.º equipamentos sem fios vendidos anteriormente a 2016	8 523	8 366	566	-93%
<i>Total</i>	10 384	8 932	993	-89%
Informação a reportar	Kwh	Kwh	Kwh	%
Consumo médio por hora equipamentos que têm maior quota no mercado	0,00225	0,00225	0,00225	0%
Consumo equipamentos	Kwh	Kwh	Kwh	%
Média de consumo diário - 24 horas	561	482	54	-89%
Média consumo anual	204 669	176 050	19 572	-89%
Consumos segmentados kwh dia - CVMóvel	2014	2015	2016	Variação
Informação a reportar	N.º	N.º	N.º	%
N.º cartões ativos em 2016	299 314	295 272	280 813	-5%
Informação a reportar	Kwh	Kwh	Kwh	%
Consumo médio por hora equipamentos que têm maior quota no mercado	0,00555	0,00555	0,00555	0%
Consumo equipamentos	Kwh	Kwh	Kwh	%
Média de consumo diário - 2 horas	3 322	3 278	3 117	-5%
Média consumo anual	1 212 671	1 196 295	1 137 714	-5%
Consumos segmentados kwh dia - CVMultimédia	2014	2015	2016	Variação
Informação a reportar	N.º	N.º	N.º	%
N.º de boxers ativos em 2016	7709	6 844	6 131	-10%
N.º de routers ativos em 2016	18302	19 835	15 057	-24%
N.º telefones ativos em 2016	3904	10 300	5 785	-44%

Informação a reportar	Kwh	Kwh	Kwh	%
Consumo médio por hora boxes que têm maior quota no mercado	0,013	0,013	0,009	-31%
Consumo médio por hora routers que têm maior quota no mercado	0,005	0,005	0,005	0%
Consumo médio por hora dos telefones que têm maior quota no mercado	0,001	0,001	0,001	0%
Consumo equipamentos	Kwh	Kwh	Kwh	%
Consumo médio por hora das boxes que têm maior quota no mercado - 10 horas	1002	890	552	-38%
Consumo médio por hora dos routers que têm maior quota no mercado - 10 horas	915	992	753	-24%
Consumo médio por hora dos telefones que têm maior quota no mercado - 10 horas	39	103	58	-44%
Total	1956	1 984	1362	-31%

Nota: Dados de 2014 e 2015 alterados no relatório de 2016 pela CVMM, pois refez-se o cálculo do consumo com base em 1 hora ao invés de 24h (102-48)

A redução no consumo de energia dos equipamentos da CVMM tem a ver com os seguintes fatores:

- ✓ Levantamento das boxes que estavam registadas mas que efetivamente não estavam em uso
- ✓ Cancelamentos dos serviços registados em 2016, relativamente aos *routers*
- ✓ Confirmação do número de telefones *Voip* efetivamente ativos na rede

Sempre na vanguarda das inovações tecnológicas, a CVMultimédia lançou, em 2016, uma nova plataforma IPTV, mais moderna e interativa.

Para poder beneficiar dessa nova experiência de televisão, promoveu-se a troca das *Set Top Box Kreatel* e *Albis 7710*, que deixaram de ser compatíveis com a nova Plataforma IPTV, pelas **Box Albis 8073**, com consumo inferior, que apresentam uma inovação tecnológica relativamente às anteriores. Até 31 de Dezembro, foram introduzidas na rede da CVMM um total de 3.249 *Boxes Albis 8073*.



Redução do tamanho dos SIM CARDS

Os tamanhos dos SIM CARDS foram alterados para formatos *half-size* em 2016. Com metade do tamanho dos anteriormente comercializados, conseguiu-se ganhos na cadeia de logística (armazenamento e distribuição) e no ambiente.

Produção de energia renovável

A CVT dispõe neste momento de quatro parques fotovoltaicos, no Mindelo, na Praia, em Lomba de Igreja e em Tarrafal de Monte Trigo. Os dois primeiros estão ativos desde 2010. No relatório de sustentabilidade de 2015 foi apenas apresentada informação sobre a produção de energia pelos parques de Mindelo e Praia. (302-1)

Energia Renovável	2014	2015	2016	Evolução 2015/2016
Praia (KWh)	42 601	42 204	31 557	-25%
Mindelo (KWh)	37 030	36 775	25 126	-32%
CVM - Lomba de Igreja (KWh)	-	-	10 680	-
CVM - Tarrafal Monte Trigo (KWh)	-	-	10 680	-
TOTAL (KWh)	79631	78980	78043	-1%
TOTAL (GJ)	287	284	281	-1%

Em 2016 os 4 parques produziram 281 GJ de energia. Os de Mindelo e Praia produziram um total de 204 GJ, menos 28% que em 2015.

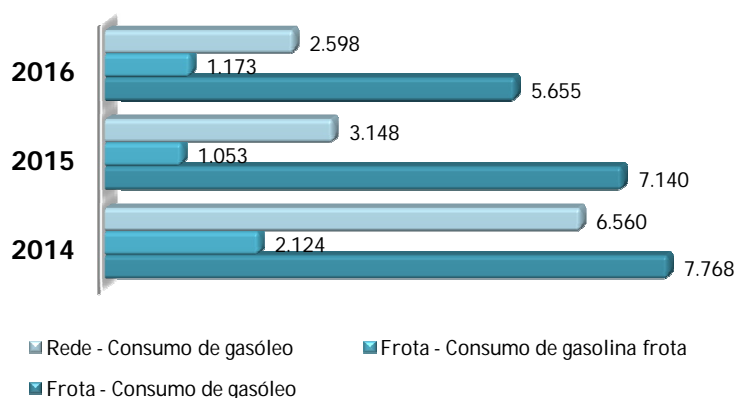
Importa referir que a causa provável da diminuição da produção fotovoltaica, em 2016, é de ordem climática.

Consumo de combustível

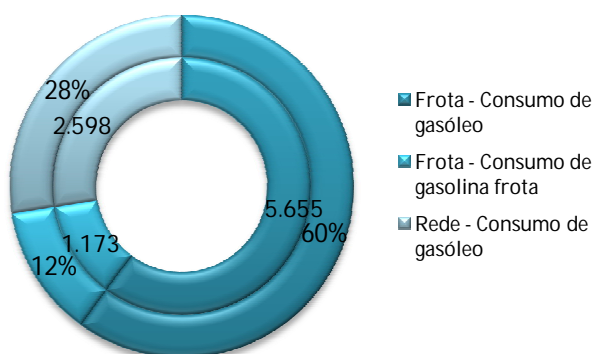
O consumo de gásóleo de frota (maioritariamente viaturas operacionais) é o indicador que, em 2016, teve maior peso entre os combustíveis, representado um peso de 60% do total de combustíveis consumidos. Uma diminuição em 3p.p. relativamente a 2015. Entretanto, a gasolina teve um peso de 12%, um aumento de 11.4% comparativamente a 2015.(302-1)

Já o consumo de gásóleo de rede, com um peso de 28%, não variou relativamente a 2015, mas o consumo diminuiu 17,5%.

Consumo de combustíveis por tipo/função



Consumo combustíveis CVT 2016 Peso por tipo de combustível e função



O consumo total de combustíveis em 2016 teve uma redução, relativamente a 2015, de 17%. A maior diminuição, de 20.8%, verificou-se no consumo de gásóleo da frota, dado á diminuição de preço/litro e diminuição de consumo, seguido do consumo de gásóleo da rede que sofreu uma redução de 17.5%. A diminuição do consumo de gásóleo da rede deveu-se, para alguns casos, onde existem os geradores de emergência, a maior estabilização de energia pública e menor consumo de energia em Monte Verde.

Uma possível causa para esta redução no consumo de combustíveis poderá estar ligado à diminuição do parque automóvel da CVT. Por outro lado, na CVM, registou-se um maior consumo de combustível.

Importa registar, também, a diminuição dos preços dos combustíveis verificada de 2015 para 2016, em 14% aproximadamente.

Emissões

Em 2016 as emissões (âmbito 1, 2) registaram um decréscimo de 2% face a 2015. Menos 6p.p. que a redução de emissão ocorrida em 2015. Este decréscimo ocorrido em 2016 está sobretudo ligado à diminuição das emissões associadas ao consumo de gásóleo na rede.(305-1, 305-2)

KPI - EMISSÕES DE CARBONO (TON C12E)	2014	2015	2016	Evolução 2015/2016
EMISSÕES TOTAIS (1+2)	6.583	6.076	5.943	-2%
Emissões de âmbito 1: emissões directas GEE	1.211	835	693	-17%
Frota - Consumo de gasóleo	575	529	419	-21%
Frota - Consumo de gasolina frota	150	73	81	11%
Rede - Consumo de gasóleo	486	233	193	-17%
Emissões de âmbito 2: emissões indirectas GEE	5.372	5.241	5.250	0%
Electricidade	5.372	5.241	5.250	0%
KPI - EMISSÕES DE CARBONO (TON CO₂E)				
Emissões de âmbito 3: emissões indirectas GEE Fora da Organização	-	14.471	785	-95%
Clientes: emissões associadas ao consumo de equipamentos dos clientes do Grupo CVT	-	14.393	746	-95%
Viagens de avião dos colaboradores do Grupo CVT	-	78	39	-50%

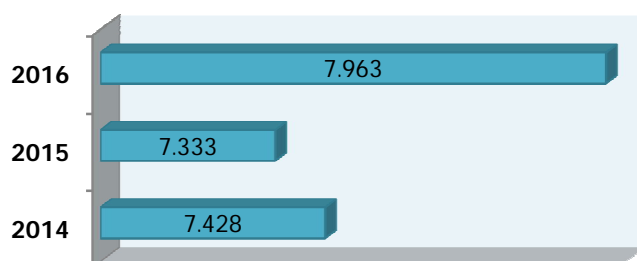
Relativamente as emissões do âmbito 3 (relacionadas com a utilização dos equipamentos associados aos serviços que presta aos seus clientes e com as emissões de carbono derivado das viagens de avião feitas pelos colaboradores), em 2016 houve uma diminuição em 95% destas emissões comparativamente ao ano anterior. O que pode ter a ver com a diminuição dos equipamentos vendidos e consequentemente com a diminuição dos consumos e também com o menor número de viagens realizadas. (305-3)

Este ano é, portanto, no âmbito 2 onde se evidencia um maior peso em termos de emissões de carbono, enquanto em 2015 a contabilização evidenciou ter sido no âmbito 3 onde se registou maior peso das emissões de carbono.

Água

O consumo de água proveniente da rede pública de abastecimento, em 2016, teve um aumento de 9% relativamente a 2015. (303-1)

Consumo de Água



Desde 2016, proveniente da campanha interna de sensibilização ambiental e sob proposta dos colaboradores, existe na sede o sistema de reaproveitamento da água utilizada na lavagem dos carros da empresa. Esta água armazenada num tanque subterrâneo é utilizada para a rega das plantas na empresa. Em 2016 foram reutilizados, aproximadamente, 40 toneladas na rega dos jardins adjacentes do edifício sede da empresa. (303-3)

O consumo de água da CVT é pouco significativo em termos de volume e é maioritariamente proveniente da rede pública, pelo que o impacto causado nos recursos hídricos é mínimo. (303-2)

As águas residuais, de cariz doméstico, são descarregadas no sistema de saneamento público, não tendo por isso impactos significativos na biodiversidade. De registar a diminuição do preço da água em cerca de 2% entre 2015 e 2016.

Matérias-primas

Em 2016, o consumo de materiais foi de 45.455 Kg, mais 32% que no ano anterior.

Dos consumos das matérias-primas mais frequentes, o maior peso sobre o consumo total foi o do plástico dos cartões GSM da CVMóvel com 17%, seguido pelo consumo de baterias das viaturas da CVTelecom (12%) e do consumo de papel/cartão (10%) da CVMóvel.

Os aumentos do consumo, com maior incidência de 2015 para 2016, estão nas baterias das viaturas da CVMóvel e no plástico das garrafas pet, também na CVMóvel.

CVTelecom- Consumo de Materiais (Kg)	2014	2015	2016	Peso	Variação 2015/2016
Plástico e papel (Cartões Telefácil)	1.750	2.490	1.000	2%	-60%
Plástico (Garrafas PET)	215	217	1.222	3%	463%
Pneus	2.160	5.610	1.365	3%	-76%
Toners	554	866	1.442	3%	67%
Papel higiénico	4.081	1.888	2.000	4%	6%
Baterias viaturas	135	375	5.640	12%	1404%
CVMóvel - Consumo de Materiais (Kg)	2014	2015	2016	Peso	Variação 2015/2016
Plástico (Cartões GSM - pacote)	9.020	7.470	7.535	17%	1%
Plástico (Garrafas PET)	75	10	140	0%	1300%
Pneus	180	900	225	0%	-75%
Papel/Cartão	595	6.180	4.578	10%	-26%
Papel higiénico	509	394	393	1%	0%
Papel A4	112	162	392	1%	142%
Baterias viaturas	45	120	4.330	10%	3508%

Quanto aos consumos de papel A4, na CVMultimédia os consumos deste material aumentou 151% relativamente ao ano 2015. Registou-se em 2016 um consumo total de 238 Kg de papel A4.

Consumo Papel A4 (KG)	2014	2015	2016	Variação
CVMóvel	112	162	392	142%
CVMultimédia	84	95	238	151%
CVTelecom	1 890	2 044	1 568	-23%



Na CVMM o aumento do consumo verificado em 2016 tem a ver com o facto da impressora centralizada ter estado avariada por longos meses, fazendo com que os utilizadores tivessem que emitir pedidos de impressão de documentos várias vezes para se obter uma impressão sem defeitos.

No caso da CVM, onde também se registou um grande aumento no consumo deste material, tal é justificado pela intensificação dos procedimentos e processos administrativos ligados às atividades da operadora.

Na CVTelecom o consumo de papel diminuiu devido às campanhas de informação e sensibilização para a sua redução e maior consciencialização dos colaboradores sobre os malefícios do consumo desta matéria-prima.

Importa referir que o Grupo CVT usa o papel A4 fornecido pela marca NAVIGATOR Office Papers Solutions. Certificado com os selos: FSC (*paper from responsible sources – certified papers and papers – forest for all forever*), EU Ecolabel: PT/11/002, ISO 9001 (*quality guaranteed by grupo Portucel Soporcel*) e pela ISO 14001 (*environmental management system*). Uma marca com uma atuação controlada e responsável para com as áreas florestais e pela biodiversidade, que respeita os direitos dos povos indígenas das zonas onde abastecem.

As preocupações com este consumo são constantes pelo que está em curso na empresa um processo para a configuração do servidor de gestão centralizada para controlo e *reporting* do consumo do papel. Em 2016 foram testadas duas aplicações para fazer a gestão da impressora mas infelizmente não eram as soluções para as necessidades existente. Em 2017 daremos continuidade ao processo.

Resíduos

Este tema é outra grande preocupação da Empresa, que pouco pode fazer tendo em conta as condições do país.

Terminamos o ciclo com cerca de 350 kg de peças de ar condicionado e cerca de 250 kg de computadores usados para efeitos de reutilização. Estão armazenados também 400 kg de mobiliário, a aguardar preparação para alienação interna. (306-2)

Em 2016 deu-se continuidade ao processo “Logística Inversa” da CVMM, que consiste na retoma dos clientes dos equipamentos multimédia avariados para arranjo técnico e posterior reutilização.

Equipamento	Retoma	Reutilizados	Abate
Routers	861	389	472
Box	489	219	270

Comparativamente a 2015, temos um aumento de 114% do número de equipamentos reutilizados. Em 2016 não foram feitos contactos com fornecedores de *routers* e *set up box* para efeitos de retoma de equipamentos avariados.

Fatura eletrónica

Cada vez mais a empresa e os clientes se preocupam com a sustentabilidade ambiental do país. Por isso, os clientes têm solicitado com frequência a receção das respetivas faturas via eletrónica. Assim, em 2016, do universo de 651.915 faturas emitidas, 26% seguiram via *email*. Em 2015, num universo de 710.150 faturas emitidas, 22% foram enviadas eletronicamente.

Equipamentos eficientes

Em 2016 a CVT vendeu um total de 368 *ecomodes*, equipamentos com consumo de energia inferior aos outros telefones. Já em 2014 e 2015 distribuiu, respetivamente, 1.861 e 1.540 desses equipamentos de eficiência energética, no âmbito da adesão ao Serviço Di Casa.

ALCATEL VERSATIS F230



DAWEEO DTD-2000



2.2.2. Sensibilização interna

Campanha de sensibilização ambiental

A **Campanha Ambiental 2016**, desenvolvida junto dos colaboradores da empresa, teve como objetivo informar e sensibilizar sobre os nossos consumos de energia, água e papel, e motivar para a construção de uma consciência para um consumo mais racional e eficiente dos recursos disponíveis.

Esta ação englobou sessões informativas e de sensibilização, difusão de informação por *emails* e cartazes, criação de uma comissão e indicação de *focal points* por área/empresa para implementação de medidas.

- ✓ 16 comunicações internas enviadas de Abril a Setembro
- ✓ 203 cartazes ambientais distribuídos a nível nacional nos edifícios da empresa
- ✓ Encontros com os *focal points* de sustentabilidade via videoconferência
- ✓ Levantamento de ações e medidas de Consumo Eficiente do Papel, da Energia e da Água a nível nacional

No âmbito desta ação interna para a redução do consumo de energia foram substituídos 19 aparelhos de ar condicionado de tecnologia convencional por sistema *inverter*, com maior eficiência energética, classe A+. A este nível conseguimos uma redução de consumo de energia de 30% do ar condicionado.

A meta desta campanha era no final de 2016 ter-se conseguido uma redução no consumo de até 6%.



CVMóvel adere à Campanha “Cabo Verde sem Plásticos”

O Governo de Cabo Verde aprovou, em 2015, a lei que interdita a produção, importação e comercialização de sacos de plásticos convencionais, com efeitos a 1 de Janeiro de 2017, para o qual lançou a campanha “Cabo Verde Sem Plásticos”. A CVMóvel aderiu a esta campanha, dando a sua contribuição para que o objetivo do Governo, de ter um país livre de plástico até 2025, seja alcançado.

Assim sendo, assinalando o 5 de Junho, mês em que se comemora o Dia do Ambiente, e até ao final do ano 2016, a empresa procurou consciencializar a população sobre os danos ambientais resultante, nomeadamente, da utilização de sacos de plástico.

Nesta ação denominada “Juntos pelo Ambiente” a CVMóvel ofereceu aos colaboradores da CVT, aos clientes e à população em geral, sacos reutilizáveis, contribuindo assim para as boas práticas em prol do ambiente.



Parcerias para preservação das espécies

A CVT preocupa-se com a preservação dos recursos ambientais e com a consciência ambiental, através da formação e do exemplo e da realização de parcerias com instituições envolvidas com esta temática. (201-1)

Preservação de espécies

Tartaruga marinhas

Cagaras

Guincho da Boavista

Em 2016 fomos parceiros dos seguintes projetos ambientais:

- ✓ **Preservação de Tartarugas Marinhas (INDP):** Foram desenvolvidas sessões de informação e sensibilização na ilha de São Vicente junto a escolas, comunidades e forças vivas da sociedade, para que cada ator social possa ser um elemento ativo na proteção das tartarugas. Realizaram-se 18 palestras nas escolas básicas e secundárias (19 professores e 939 alunos; formandos militares e mais de 300 outros da sociedade civil). O objetivo foi sensibilizar, capacitar e envolver jovens das comunidades piscatórias, estudantes e autoridades, assim como a população no geral da ilha de São Vicente no processo conservação dos recursos marinhos, mais, especificamente, contribuir para conservação das tartarugas marinhas em Cabo Verde. Foram marcadas 1283 tartarugas fêmeas nas ilhas de Santo Antão, São Vicente, Santa Luzia, São Nicolau, Sal, Boa Vista, Maio, Fogo e Brava.

- ✓ **Preservação das Cagaras (BIOSFERA I):** A cagarra é uma ave endêmica 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 2016 foram colocados 15 dispositivos GPS nas cagaras para se analisar suas zonas de pesca no mar. Este dispositivo permite, simultaneamente, identificar zonas importantes para a alimentação de aves marinhas e criar um estatuto de maior controle para com as pescarias humanas nestas zonas específicas. Centenas de aves marinhas são anilhadas anualmente (de sete diferentes espécies) para se ter um bom controlo da flutuação da população em anos vindouros.
- ✓ **Preservação e Conservação do Guincho da Boa Vista (BIOS CV):** Este projeto visa proteger a espécie *Pandion haliaetus*, que nos últimos anos tem verificado uma baixa taxa reprodutiva e perda de alguns adultos reprodutores, devido a um conjunto de ameaças, pelo que urge a adoção de medidas de conservação imediatas de modo a melhorar a produtividade desta população e a garantir a estabilidade da mesma. A população de guincho em Cabo Verde, com aproximadamente 80 casais, é de longe a mais importante de toda a região da Macaronésia, já que a espécie se encontra globalmente ameaçada nas Canárias, extinta no arquipélago da Madeira há mais de um século e não existe nos Açores.



Campanha INDP 2016, Sensibilização para a Proteção e Conservação das Tartarugas Marinhas

2.3. IMPACTES SOCIAIS

Preocupamo-nos anualmente com a sociedade, onde desenvolvemos os nossos negócios, através de investimentos e consolidação de parcerias em distintos domínios, tais como: desenvolvimento e gestão de recursos humanos; luta contra a pobreza e promoção social; saúde; sociedade de informação; qualidade e inovação.

2.3.1. DESENVOLVIMENTO E GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Estamos focados em investir continuamente nas pessoas para que elas possam oferecer valor aos nossos clientes e outras partes interessadas. As nossas políticas de recursos humanos visam desenvolver uma organização de desempenho notável, criando um local de trabalho justo, inclusivo, envolvente e satisfatório, baseado no respeito e trabalho em equipa.

Acreditamos que ser um empregador que oferece oportunidades iguais para todos é uma chave importante para o sucesso futuro. São as habilidades, conhecimentos e atitudes dos colaboradores que importam. Temos tolerância zero para a discriminação.

As nossas políticas promovem a contratação e uma remuneração competitiva no mercado, condições de trabalho seguras e saudáveis, diversidade, recompensa e reconhecimento do desempenho, desenvolvimento de pessoas, crescimento na carreira, equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e voluntariado de funcionários, sempre que possível.

Talento e Meritocracia

Reconhecer o mérito dos colaboradores tem sido uma das estratégias das empresas para reter os talentos, de forma a acautelar eventuais saídas dos quadros para a concorrência e/ou mercado.

Para atrair e reter os melhores profissionais e potenciar a produtividade dos seus colaboradores, a CVT realiza iniciativas em diversas áreas de intervenção tal como mostra a tabela seguinte:

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

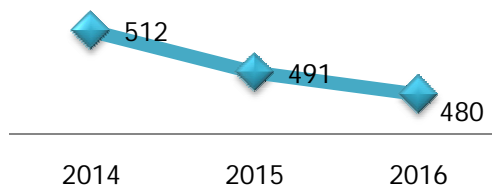
Perfil da equipa

A equipa da CVT, a 31 de Dezembro de 2016, era constituída por **480 colaboradores** dos quais **88%** são efetivos e os restantes **12%** contratados a termo certo. Para além de colaboradores diretos, nesse ano existiam 120 colaboradores em regime de *outsourcing*. Em relação a 2015, verificou-se uma diminuição de 3p.p no total dos colaboradores.

Tem-se registado uma redução gradual do número de colaboradores, através, nomeadamente, do programa de pré-reforma. Ao mesmo tempo, o grupo aposta na melhoria do perfil dos recursos humanos, no reforço de formação e equidade do género. (102-8; 102-41)

Todos os colaboradores trabalham a tempo integral, em horários fixos ou variáveis, e todos estão abrangidos por um acordo de trabalho coletivo. 35,8% estavam sindicalizados em 2016.

Evolução do N° de Trabalhadores CVT



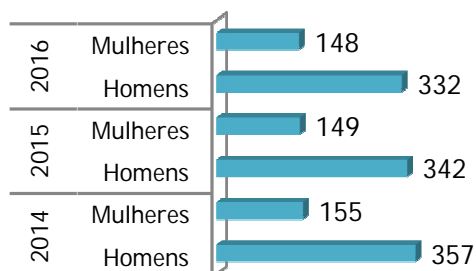
88%
efectivos



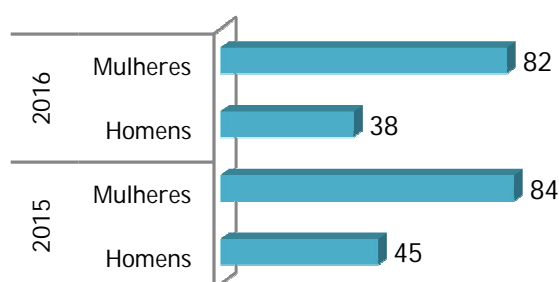
12%
contratados

Quanto ao género, **70%** dos colaboradores contratados são homens pela especificidade da nossa atividade. Em relação aos colaboradores em regime de *outsourcing*, as mulheres representam **78%**.

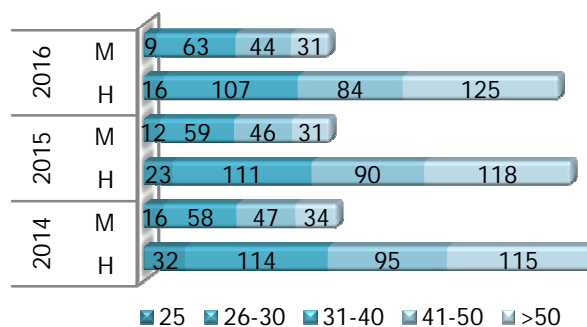
Colaboradores CVT por género



Colaboradores Outsourcing por género

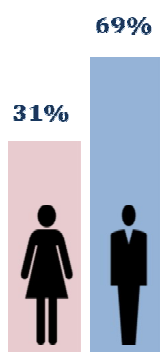
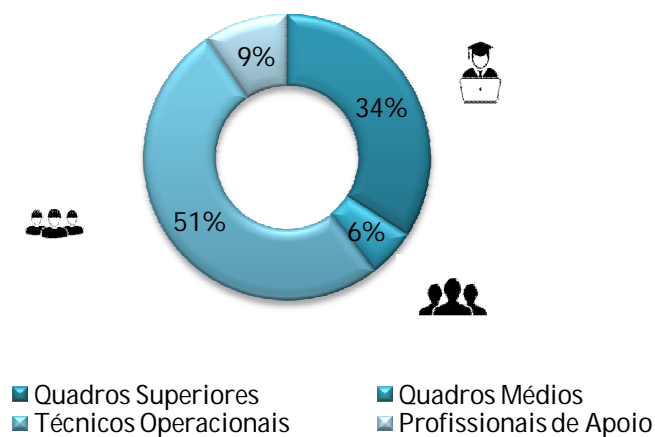


Distribuição por género e faixa etária



A distribuição por categoria mostra que os técnicos operacionais continuam a ter o maior peso, 51%, maioritariamente constituída por colaboradores do sexo masculino. Seguem-se os quadros superiores, 34%, profissionais de apoio 9% e quadros médios 6%. (102-8)

Distribuição da Equipa por Categoria 2016

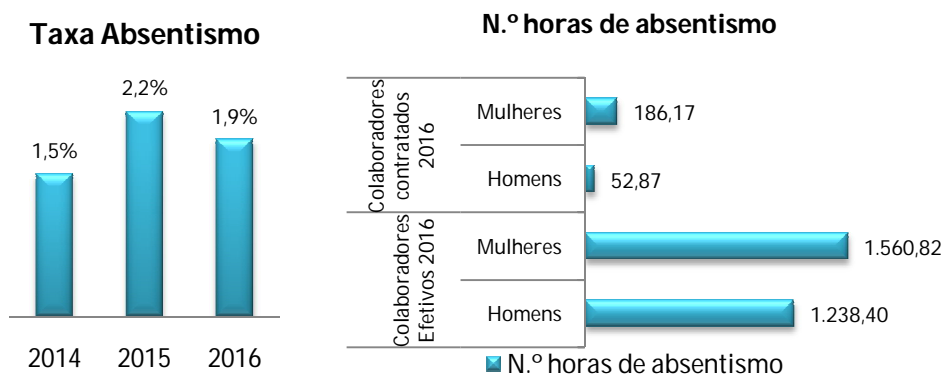


	Categorias profissionais por género			
	Quadros Superiores	Quadros Médios	Técnicos Operacionais	Profissionais de Apoio
Homens	96	21	179	37
Mulheres	68	5	66	8

A taxa de absentismo foi de 1.9%, tendo diminuído 0,3p.p. em relação a 2015. (403-2)

Em 2016, 6 colaboradoras beneficiaram da licença de maternidade, regressando todas à empresa. (401-3)

O número total de horas de absentismo foi distribuído como mostra o gráfico a seguir:



Relativamente às entradas e saídas da Empresa, houve um equilíbrio no fluxo de entrada e saída de mulheres, mas em relação aos homens apenas saídas (por motivos de reforma, mútuo acordo e pedido de rescisão pelo colaborador). (102-8, 401-1)

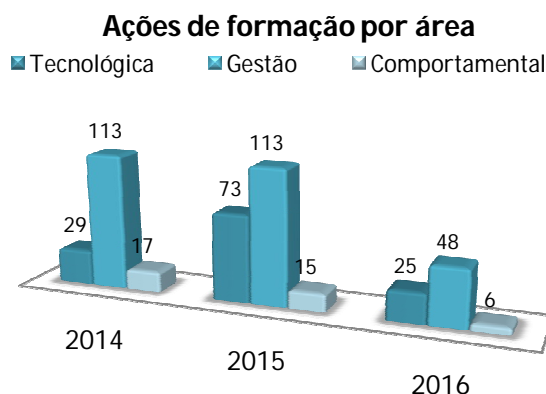
Taxa de entrada	2014	2015	2016
Com menos de 30 anos	7,5%	0,6%	0,4%
Dos 30 aos 50 anos	3,4%	0,0%	0,8%
Com mais de 50 anos	0,0%	0,0%	0,0%
Homens	2,5%	0,3%	0,0%
Mulheres	3,7%	1,3%	3,9%
Taxa de saída	2014	2015	2016
Com menos de 30 anos	2,0%	0,4%	0,2%
Dos 30 aos 50 anos	1,9%	1,4%	1,2%
Com mais de 50 anos	3,4%	0,0%	1,2%
Homens	2,0%	2,0%	2,0%
Mulheres	3,2%	1,3%	3,9%

Formação

Durante o ano 2016 a média de participação de cada colaborador em ações (in)formativas organizadas foi aproximadamente de **22 Horas**. (404-1).

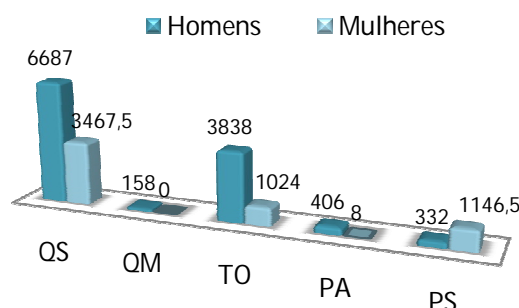
O volume de formação em 2016 aumentou 68% face ao ano anterior. Em relação ao número de ações, assinalou-se uma descida de 60%. Registaram-se **643 Participações**, significando uma taxa de cobertura de necessidades na **ordem dos 121%**. As horas de formação *per capita* **aumentaram 71%** em comparação com o ano anterior.

KPI's Formação	2014	2015	2016	Variação
Volume Formação (horas)	28.793	8081	13585	68%
Esforço de Formação (dias)	6	2	3	71%
Participações	2.517	919	643	-30%
Taxa de cobertura da formação (participações)	63%	24%	98%	311%
Nº Dias Dedicados em Formação	505	179	293	63%
Horas de Formação Per/Cápita	46	13	22	71%
Nº de Ações Realizadas	196	111	44	-60%
Efetivo Médio (efetivos no final do período):	631	620	610	-2%



A maior aposta formativa em 2016 foi na área de gestão, com um peso de 56%, seguida da área tecnológica 36% e a formação comportamental com 7%.

Horas de formação por categoria e género



Obs.: QS (Quadro Superior); QM (Quadro Médio); TO (Técnico Operacional); (Profissional de Apoio) e PS (Prestadores de Serviço)

Projeto: Levantamento de Competências

Em 2016, a direção de recursos humanos deu início ao projeto de levantamento de competências, um processo prioritário e obrigatório que implicou que cada colaborador, sem exceção, se autoavaliasse, através de um questionário estruturado, nas vertentes de gestão, comercial, tecnológica e sistemas de informação, com o objetivo de conhecer as aptidões existentes na CVT, definir perfis para as várias funções na empresa e criar a carta de funções. (404-2)

A partir deste trabalho, a empresa estará em melhores condições para, entre outras, responder às necessidades de preenchimento de vagas em novos postos de trabalho e planificar para estabelecer as prioridades de formação, suprimindo assim *gap's* de competências.

O processo encontra-se em curso e prevê-se o seu término para finais de 2017.

Sensibilização e formação de colaboradores em sustentabilidade

Em 2016 o tema sustentabilidade manteve-se na ordem do dia no seio da organização. Realizou-se uma ação de formação **"Sustentabilidade & Responsabilidade Social: Dos processos de Gestão à elaboração do Relatório de Sustentabilidade/Responsabilidade Social"**, abrangendo 24 colaboradores internos e 4 representantes de 2 empresas do mercado, com os seguintes objetivos:

1. Contribuir para a aquisição de competências na área da sustentabilidade;
2. Conhecer os **Standards da Global Reporting Initiative (GRI)**, lançados em Outubro de 2016, e perceber como podem ser adotados pelas empresas como ferramenta que permite medir o desempenho económico, ambiental e social.



A participação nesta ação de formação permitirá a cada participante o cumprimento das regras e etapas que devem ser percorridas por organizações que pretendem incorporar a gestão da sustentabilidade no seu negócio e a aplicação das técnicas para maximizar os impactos das iniciativas de sustentabilidade.

Além disso, os 6 novos colaboradores, no âmbito de processo de acolhimento e integração, participaram numa sessão de sensibilização e informação sobre os Valores da empresa, Código de Ética e as políticas existentes e que devem ser seguidas no âmbito da sua atuação diária.

Avaliação de desempenho e progressão na carreira

O sistema de avaliação implementado avalia o desempenho do colaborador, levando em consideração 5 dimensões – empresa, área, equipa, individual e comportamentos profissionais – contabilizando a contribuição individual para a criação de valor na CVT. Os resultados do desempenho dos colaboradores são levados em consideração na gestão da sua carreira, nos termos do SICS (Sistema Integrado de Carreiras e Salários), implementado em 2000.

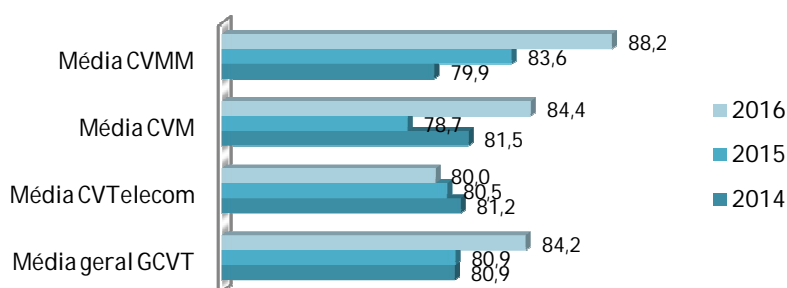
Em 2016 o processo de avaliação de desempenho conheceu um atraso na sua implementação, pelo que não é possível mostrar os seus impactos nas progressões na carreira do ano. O processo de avaliação abrange 100% dos colaboradores efetivos e todos os colaboradores com contrato a termo certo superior a 6 meses. (404-3)

N.º de colaboradores com avaliação de desempenho	2014	2015	2016
N.º total de QS	136	90	142
N.º total de QM	34	19	23
N.º total de TO	261	241	245
N.º total de PA	43	33	35
Total	474	383	445



De uma forma Global, em 2016, a CVMultimédia foi a empresa com melhor avaliação, verificando-se uma evolução gradual nos últimos anos. Em relação à CVMóvel, constata-se oscilações nas médias. Já no caso da CVTelecom, a tendência tem sido de ligeira diminuição.

Evolução de Avaliação de desempenho



Os resultados das avaliações anuais, aqui apresentados, não devem ser analisados de forma linear, uma vez que ao longo dos anos a distribuição dos pesos, dos 5 desempenhos – empresa, área, equipa, individual e comportamentos profissionais – considerados no processo têm vindo a sofrer ajustes.

Benefícios

Os benefícios são atribuídos a todos os colaboradores, de acordo com as regras vigentes na empresa. Em 2016, não se registou aumento salarial para nenhum grupo profissional. (102-39).

Os benefícios atribuídos aos colaboradores tiveram um aumento global de **19,3%** em relação a 2015. A destacar apontamos os empréstimos do **fundo social** que teve um **aumento de 41%**. Na área da saúde, os valores ascenderam a 4 milhões de ECV e, como novidade, foram melhorados os benefícios na área das comunicações, com atribuição de um **plafond de internet** a todos os colaboradores, valorizado em cerca de **3 milhões de escudos**. (401-2)

Benefícios atribuídos	2015	2016
Prémio Produtividade	N/D	474.932\$00
Saúde	3.811.625\$00	4.036.191\$00
Fundo Social	27.910.718\$00	39.471.091\$00
Telefone Fixo	22.037.136\$00	29.653.992\$00
Telefone Móvel	17.749.808\$00	12.348.991\$00
Net na mon	3.330.500\$00	3.764.000\$00
Transporte	16.841.520\$00	16.437.150\$00
Internet	N/D	3.055.350\$00
TOTAL	91.681.307\$00	105.477.697\$00

Nota: Dados de Net na Mon 2015 inserido para o relatório de 2016 (102-48)



Programa de pré-reforma

Na CVT todos os colaboradores estão abrangidos pelo sistema de segurança social, através do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), conforme obrigatoriedade legal do país.

Desde 2015 existe na empresa um programa de pré-reforma. Em 2016, 16 colaboradores beneficiaram do mesmo. Este consiste no pagamento pela empresa do valor ilíquido mensal correspondente a 80% de retribuição bruta do colaborador, se ainda estivesse no ativo, sobre o qual recaem os descontos obrigatórios aplicáveis nos termos da lei, nomeadamente do imposto único sobre o rendimento (IUR) e INPS. A este a empresa paga por cada colaborador 15% do valor da retribuição bruta mensal mais 8% do valor remanescente correspondente à retribuição de pré-reforma ao INPS e o colaborador 8% deste mesmo valor.

O montante da pré-reforma é atualizado sempre que os salários dos colaboradores em ativo forem atualizados e permite que os integrantes dele beneficiem das consultas médicas e descontos nos exames médicos atribuídos pela empresa.

O valor investido nos 16 colaboradores que aderiram ao programa de pré-reforma, em 2016, foi de cerca de 5 mil contos.

Remuneração equitativa

Na CVT não existem diferenças salariais entre homens e mulheres. (405-2)

Para além dos 12 salários anuais os colaboradores auferem subsídios de férias e de natal. A Empresa concede, igualmente, um prémio de produtividade que varia de acordo com os resultados da mesma e com a avaliação de desempenho individual de cada colaborador.

Em 2016 a Assembleia Geral de acionistas não concedeu prémio de produtividade relativo a 2015, mas alguns colaboradores foram beneficiados com o Prémio Especial de Qualidade (PEQ), no valor de 474.932\$00, referente à sua atuação em 2015.

Saúde e Segurança

Durante o ano foram desenvolvidas ações de sensibilização e formação na área da saúde, higiene e segurança no trabalho e deu-se continuidade à promoção de exames médicos junto dos colaboradores, iniciado em 2015. Estas ações tiveram um total de **264 participações**.

Ações de formação/sensibilização 2016	Participantes
Comités de segurança e saúde que incluem colaboradores e elementos da gestão;	26
Participação de representantes de colaboradores em inspeções de segurança e saúde (Cerca de 150 colaboradores inspecionados - idade igual ou inferior a 40 anos)	150
Formação e sensibilização;	
Palestra sobre Prevenção Diabetes (07 Abril)	40
Conferência sobre "Privacidade no Local de Trabalho" (23 Maio)	1
Fiscalização e Manutenção de Torres Telecomunicações - 26 Set a 01 Out	19
Campanha de Sensibilização Ambiental Interna	176
Palestra: Drogas e Filhos, Como Reagir - 06 Setembro (Mindelo)	28

Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho

No âmbito dos sistemas de gestão, mantêm-se a composição da comissão, sendo de 5 colaboradores que preparam, propõem, executam e controlam os planos de SGSST e SGA, e que zelam pelas questões relacionadas com estas temáticas. Esta comissão 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. (403-1)

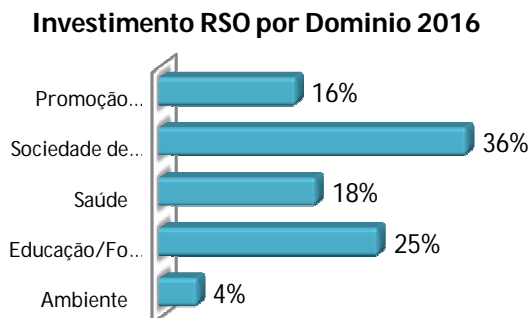


2.3.2. Responsabilidade Social

O nosso contributo para uma sociedade cabo-verdianamelhor é um compromisso, reforçado em 2016 com a campanha "Juntos somos mais fortes".

O nosso envolvimento evidencia-se através de três tipos de intervenções: Ações de mecenato, patrocínios e ações que promovem a sociedade da informação.

Através destas ações, a CVT pretende contribuir para uma sociedade mais justa, coesa e ambientalmente mais equilibrada. As áreas prioritárias de atuação da CVT, em 2016, em matéria de Responsabilidade Social foram: **Educação, Luta Contra a Pobreza e Promoção Social, Saúde e Ambiente.** (203-1)



As ações de Responsabilidade Social foram executadas mediante projetos próprios, projetos espontâneos (recebidos de entidades coletivas e individuais) ou ainda através do programa de voluntariado. Damos prioridade aos projetos coletivos, às questões do género, crianças e idosos em situação de vulnerabilidade.

"O Coração das Ilhas"

A criança foi o foco de uma das causas principais do programa de Responsabilidade Social 2016 e uma das peças da campanha de comunicação foi um **livro de histórias infantis e de colorir denominado "O Coração das Ilhas"**. Um presente solidário para oferta a instituições parceiras e crianças no âmbito de comemorações, nomeadamente, do 1º de Junho e Natal.

"O Coração das Ilhas" é uma história que aborda duas temáticas principais: por um lado, os perigos da degradação ambiental e da poluição de um dos mais importantes recursos de Cabo Verde - o mar; por outro, a união e a força necessárias para salvarmos o ambiente e os nossos recursos. Um conto que mostra às crianças que também elas têm um importante papel na preservação do nosso património principal - o mar.

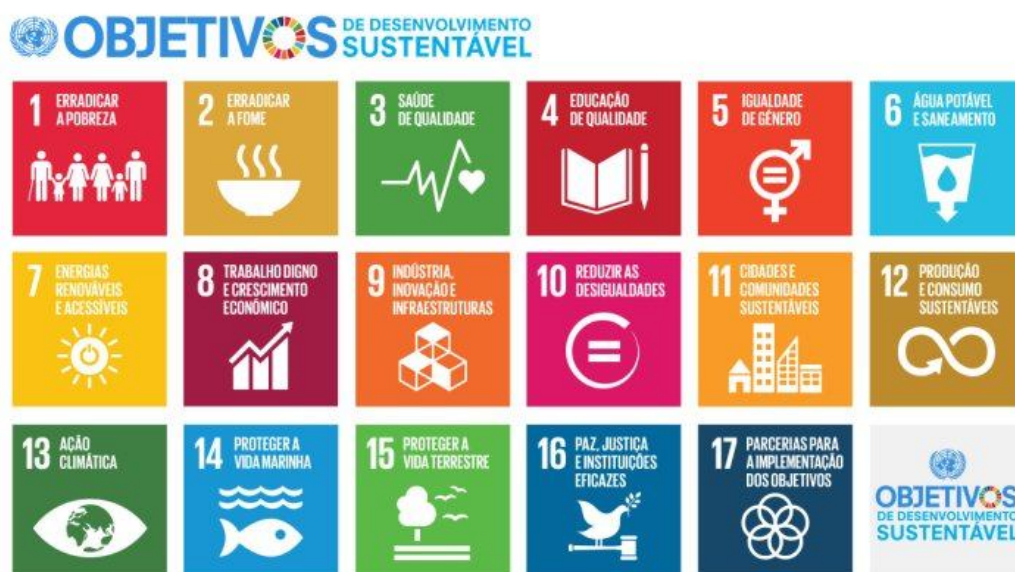


Protocolos para a Promoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Estamos engajados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), uma agenda mundial adotada durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável em Setembro de 2015, composta por 17 objetivos e 169 metas a serem atingidos até 2030.

Neste âmbito, em 2016, a CVT estabeleceu 19 protocolos de parceria com diversas entidades. As iniciativas abrangidas por estes protocolos, nomeadamente os que se referem à área da educação, igualdade do género, saúde e ambiente, promovemos objetivos 1, 3, 4, 5, 8, 10, 14, 15 e 17.

Protocolos	Domínios	Referência ao ODS
Protocolos com o ICCA e ACRIDES - Crianças de Rua	Pobreza/Promoção Social	ODS 1 - Erradicar a pobreza
Protocolo Comissão Combate à SIDA (CCS - Sida)	Saúde	ODS 3 - Saúde de qualidade
ADEF - Associação de Deficientes de S. Vicente	Saúde	
ACD - Associação Cabo-verdiana de Deficientes	Saúde	
ADEVIC - Associação de deficientes Visuais de Cabo Verde	Saúde	
A PONTE - Associação de Promoção da Saúde Mental	Saúde	
Protocolo HAN	Saúde	
Protocolo ACLCC - Luta Contra o Cancro da PRÓSTATA	Saúde	
Protocolo HBS	Saúde	
Bolsa de Transporte Escolar - Alunos EBI - Sto. Antão e Praia	Educação/Formação	ODS 4 - Educação e qualidade
FCS - Fundação Caboverdiana de Solidariedade	Educação/Formação	
Jardim Flor da Vida	Educação/Formação	
Fundação Criança Cabo-verdiana	Educação/Formação	
Parceria com <i>Rotary (Lar)</i>	Educação/Formação	
Parceria com ICIEG	Pobreza/Promoção Social	ODS 5 - Alcançar a igualdade de género
Acordo de Convenção Colectiva de Trabalho (CCT)	Pobreza/Promoção Social	ODS 8 - Trabalho Digno e Crescimento Económico
Parceria com ICIEG	Pobreza/Promoção Social	ODS 10 - Reduzir as desigualdades
Preservação e Conservação das Tartarugas Marinhas	Ambiente	ODS 14 - Conservação dos mares e dos recursos marinhos
Parceria INDP		ODS 15 - Preservar a vida terrestre
Preservação e Conservação da <i>calonectris edwards</i> (Cagarra) - Parceria BIOSFERA I	Ambiente	ODS 15 - Preservar a vida terrestre
Todos os protocolos assinados vão de acordo aos ODS	Diversos	ODS 17 - Parcerias para a Implementação dos Objetivos



<http://www.unric.org/pt/objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel>

Principais Compromissos da Política de Responsabilidade Social da 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;

Agradecimentos 2016



PELOURO DE ACÇÃO SOCIAL, GÉNERO E EDUCAÇÃO PRÉ-ESCOLAR

Exmo(a). Senhor(a)
João Grupo
C.V. Telecom
PRAIA

Carta de Agradecimento

No dia em que se comemora o Dia da Criança Africana, dia em que além de actividades comemorativas somos interpelados a reflectir sobre a real situação e os direitos das crianças, vários são os desafios que desafiaram e inúmeras as medidas cuja implementação sabemos ser necessária.

Em memória das crianças que com coragem e determinação abraçaram a causa de lutar pelo direito à educação e pelo direito à identidade, mas também em honra e visando o bem-estar e a salvaguarda dos direitos das crianças da cidade da Praia, queremos através desta missiva, neste dia especial, reafirmar o nosso firme compromisso em trabalhar em prol da infância e das crianças da nossa cidade, esperando contar sempre com a vossa colaboração e a vossa parceria especial.

Com este desiderato, pela presente missiva e neste Junho Mês da Criança, queremos agradecer a vossa colaboração e o vosso contributo nas actividades que organizamos a 1 de Junho em Quebra-cabeça e que contou com uma adesão massiva da cidade. Estamos cientes que sem a vossa participação o Dia Internacional das Crianças não teria o esplendor e a magia que teve.

Cientes de que em Junho devemos celebrar as crianças, valorizar a infância, a nossa causa é também pelo respeito aos seus direitos e trabalhar nos desafios que ainda persistem, pelo que reiteramos o nosso compromisso e evocamos todos os nossos parceiros a continuarem juntos com a Cidade da Praia na defesa dos direitos das crianças e na promoção de actividades que sabemos contribuir para uma infância feliz.

Renovando os nossos sinceros agradecimentos, queira aceitar a nossa estima e consideração.

Praia, 16 de Junho de 2016.



Debora Casimiro
Verónica de Aguiar Social e Género



Ministério da Família e Inclusão Social
Instituto Cabo-verdiano da Criança e do Adolescente
Gabinete da Presidente

Exmo. Senhor
Presidente da Comissão Executiva da CVT
Eng.º Eduardo Mendes

Nossa Ref.º GP332/2016 ICCA - Praia Data: 17/06/2016

Assunto: Nota agradecimentos - relativo a participação nas actividades alusivas ao Dia Mundial de Combate ao Trabalho Infantil

Exmo. Senhor,

No âmbito das acções realizadas para assinalar o Dia Mundial de Combate ao Trabalho Infantil, este ano sobre o tema "Eliminar e Trabalho Infantil nas Cadeias de Abastecimento diz Respeito a Todos", vimos por este meio, manifestar a V. Excia, a nossa profunda satisfação pelo facto de ter-nos honrado com a vossa prestigiosa presença na cerimónia de abertura do referido evento.

De igual modo, gostaríamos de expressar o nosso total agradecimento pela parceria com a vossa instituição para a concretização do nosso projecto relativo aos "Ateliers de apresentação da Lei que Regula a Aplicação da Lista Nacional dos Trabalhos Infantis Perigosos".

Contando sempre com o vosso apoio na promoção e defesa dos direitos da criança e do adolescente, queira, Senhor PCE, aceitar a expressão da mais alta consideração.



A Presidente
Marta Bacsa



Certificate

The Uni-CY Kids program awards this Education-friendly company certificate to Grupo Cabo Verde Telecom for the outstanding support on the 2016 edition.

Praia, 31 of August, 2016

The co-ordinator
Linda Lourenço

The co-ordinator
Hilda da Silva

The co-ordinator
Tito Barba



Dia Mundial da Doação de Sangue
14 de Junho 2016

"O sangue é o nosso elo comum,
Partilhe a vida, Dê o seu sangue."

**Certificado de
Reconhecimento e Agradecimento**

O Hospital Dr. Agostinho Neto Reconhece por meio deste certificado à **CV TELECOM** como parceiro do Banco de Sangue, incentivando seus colaboradores a tão nobre gesto em prol da sociedade.

Esse exemplo de carácter social tem sido precioso na mobilização de doadores de sangue para salvar vidas.

Praia, 24 de Junho de 2016

Dr. Ricardo Andrade
(Diretor do BCS)

Educação

Mais de 2,2 milhões de ECV investidos em iniciativas da área da educação. As principais visam promover o acesso ao ensino secundário e superior. (203-1)

Outras iniciativas, como o apoio ao transporte escolar, apoio com bolsas de estudo para crianças de rua em parceria com o centro "Nos Kaza" e a ACRIDES e curso de inglês de verão para crianças de rua, no programa UNICV-KIDS, também mereceram o envolvimento da CVT.

Investimentos na Educação:

Apoio a jardins

Projeto de apadrinhamento

Projeto Kits Escolares

Bolsas de Ensino Superior

Projeto "Aldeia Digital"

Transporte escolar



Projeto UNICV KIDS, Agosto de 2016 - Praia.

Apoiamos projetos dirigidos a crianças e jovens em diversas escolas e instituições:

- ✓ **Apoio a jardins infantis:** o projeto "Refeições quentes" beneficiou Fundação Cabo-verdiana de Solidariedade (85 crianças), Fundação Criança Cabo-verdiana (92 crianças) e Jardim "Flor da Vida" (45 crianças); contribuindo para a igualdade de oportunidades das crianças no que diz respeito à frequência do jardim infantil, tendo em conta que as dificuldades com as refeições, para muitas famílias, é um fator condicionante.
- ✓ **Projeto de apadrinhamento:** no Lar Rotary tem como objetivo 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;
- ✓ **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 2015/16. Dos 44 alunos beneficiados, 42 tiveram aproveitamento, o que corresponde a uma taxa de 95%, mostrando um aumento de 20 p.p. no sucesso escolar, em relação ao ano anterior.

- ✓ **Bolsas de Ensino Superior:** Atribuídas 5 bolsas de estudo para alunos do ensino superior provenientes de ilhas sem universidades. A taxa de aproveitamento dos alunos apoiados no ano letivo 2015/2016 foi de 100%.
- ✓ **Apoio ao transporte escolar:** Foi dada continuidade, em 2016, 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.
- ✓ **Projeto "Aldeia Digital":** Parceria com Aldeias SOS, com o patrocínio de 10 computadores e linha de internet para implementação do Projeto Aldeia Digital, que tem por objetivo treinar e capacitar cerca de 80 crianças para o uso da tecnologia para pesquisar, organizar, avaliar e utilizar as ferramentas de comunicação / rede e redes sociais de forma adequada, no seu centro de acolhimento em Assomada.

Luta contra a pobreza

Mais de 3 milhões de ECV investidos na área da luta contra a pobreza. Neste domínio estratégico do programa de responsabilidade social da CVT os projetos apoiados incidem sobre as seguintes áreas: Causa da Criança, com especial atenção às crianças de rua; Apoio ao Serviço de Comunicação de Instituições com linhas de emergência. (203-1)

Luta contra pobreza:

Crianças de rua: ICCA e ACRIDES

Junho mês da Criança e Natal

Linhas verdes, plafonds de internet e móvel

- ✓ **Crianças de rua:** Parcerias com ICCA (Centro Nos Kaza com 65 crianças) e ACRIDES (65 crianças), para atribuição de bolsa de estudos, medicamentos, consultas de psicologia e clínica dentária a crianças de rua acompanhadas por estas instituições. O valor disponibilizado nestes projetos foi de 829.000\$. O protocolo com a ACRIDES foi assinado no âmbito das comemorações do Dia Mundial dos Direitos Humanos.
- ✓ **Facilidades/promoção da comunicação (Linhas verdes, plafonds de internet e móvel):** A CVT disponibiliza cupões de comunicação móvel, linhas verdes, plafonds de internet e telefone fixo a várias instituições com importante papel na saúde, luta contra pobreza e promoção social, entre as quais: Serviço Nacional de Proteção Civil (SNPC), Instituto Cabo-verdiano para a Igualdade e Equidade do Género (ICIEG), ICCA, Fundação Infância Feliz, FICASE, A PONTE, ACLCC - Associação Caboverdiana Luta contra o Cancro, VERDFAM, Hospital Agostinho Neto e Hospital Baptista de Sousa, entre outras.
- ✓ **Causa Criança - Junho mês da Criança e Natal 2016:** Visa a promoção e proteção eficaz dos direitos e liberdades das crianças. Para as atividades do **Dia de Erradicação do Trabalho Infantil** teve como parceiro o ICCA, com o projeto de **"Ateliês de apresentação da Lei que Regula a Aplicação da Lista Nacional dos Trabalhos Infantis Perigosos"** nas ilhas identificadas como sendo de maior risco (interior de Santiago, Fogo, Santo Antão e Sal.). No dia da Criança, a CVT apoiou as comemorações das Escolas afilhadas e jardins, ICCA, ACRIDES e promoveu eventos a nível nacional lançando a mascote da **Missão Coração, o "Saltitão"** no âmbito da causa da Criança. No Natal foi atribuído apoio a Festas de Natal das seguintes instituições sociais: Escolas afilhadas e jardins e Hospital Agostinho Neto. Ainda em Dezembro, a CVT participou como parceira na Gala Beneficente da Fundação Caboverdiana da Solidariedade, para arrecadação de fundos para apoiar a Instituição no desenvolvimento das suas atividades.



Atelier de apresentação da Lei que Regula a Aplicação da Lista Nacional dos Trabalhos Infantis Perigosos, 2016.



Dia das crianças - Lançamento do "Saltitão" em S. Nicolau

Saúde

Aproximadamente 2 milhões de ECV investidos em iniciativas da área da saúde. Neste domínio estratégico do programa de responsabilidade social da CVT os projetos apoiados incidem sobre as seguintes áreas: Prevenção da transmissão vertical de HIV; Luta contra o cancro da próstata; Integração social de portadores de deficiência e Telemedicina.(203-1)

Investimentos na Saúde:

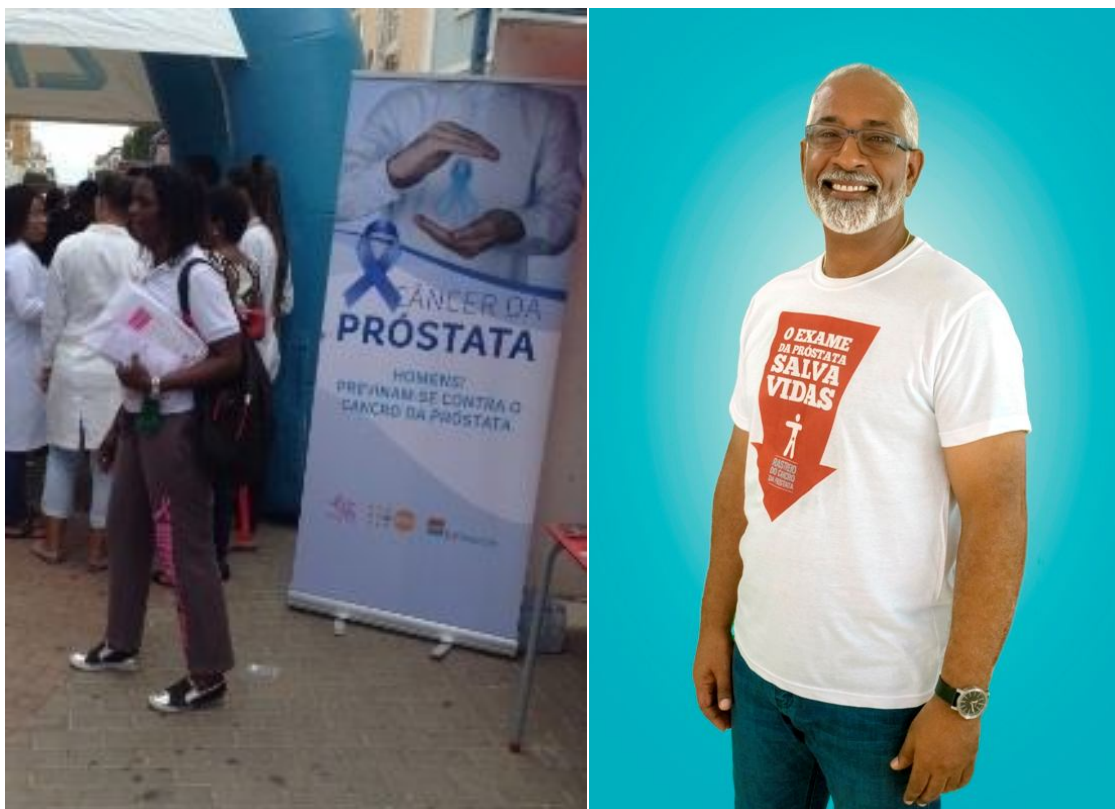
Prevenção
Transmissão Vertical

Luta Contra o Cancro

Telemedicina:
HAN, HBS

Participação em Feiras
de saúde

- ✓ **Prevenção da 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. Em 2016, **61 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 2016, a realização de ações de rastreio ao cancro da próstata. Foram inscritos e atendidos um total de **438 homens** nas ilhas e Santiago/Fogo e Brava
- ✓ **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 dos Deficientes Visuais de Cabo Verde (ADEVIC) e Associação de Promoção da Saúde Mental (APONTE)
- ✓ **Telemedicina:** A CVT atribui, anualmente, aos 2 maiores Hospitais de Cabo Verde, um *plafond* para comunicação com o Serviço de Cardiologia Pediátrica do Hospital Pediátrico de Coimbra, durante duas horas semanais, no âmbito da Telemedicina. Em 2016 houve alguns constrangimentos técnicos que não permitiram a realização periódica de todas as consultas no Hospital Agostinho Neto.
- ✓ **Participação em Feiras de saúde** - Durante 2016 a CVT participou e apoiou a realização de 3 feiras de saúde em vários pontos do território nacional.



Campanha de rastreio ao cancro da próstata, 2016

Desporto

Em 2016 a CVT investiu cerca de 900.000\$00 (novecentos mil ECV) no desporto. Neste investimento estão apenas contempladas as iniciativas de responsabilidade social de promoção e apoio à prática desportiva.

Em parceria com a Federação Caboverdeana de Atletismo e o Comité Paraolímpico de Cabo-verde, respetivamente, promovemos, no âmbito do 21º aniversário da CVTelecom, as corridas "*Correr Pelo Desporto. Vencer por Todos*" e "*Corrida de São Silvestre*" S. Vicente e Praia 2016. Estas tiveram a participação direta de 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.

Com estas e outras iniciativas a CVT promove os valores desportivos e simultaneamente a igualdade e equidade de género e inclusão social.

Sociedade de informação

Continuidade às iniciativas na área da Sociedade de informação que inclui um conjunto de iniciativas subjacentes a objetivos fundamentais. Como exemplo, promoção da rápida penetração de serviços 3G, potenciando a acessibilidade por parte da população em geral, através da redução das barreiras à entrada.



Uma das evidências é a política de subsidiação e cedência de equipamento levada a cabo e a extensão da cobertura 3G que atinge atualmente mais de 85% da população.

Das iniciativas implementadas em 2016, podemos destacar: (203-1)

- ✓ **Concessão de linhas verdes e tarifários especiais para internet** a diversas organizações da sociedade Caboverdiana (ICCA, Fundação Infância Feliz, FICASE, A PONTE, ACLCC, VERDFAM, Hospital Agostinho Neto e Hospital Baptista de Sousa, entre outras). 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.
- ✓ **Projetos/Ofertas específicas** dirigidas à comunidade estudantil do país, pessoas com necessidades especiais e a população com fraca literacia digital.
- ✓ Doação de equipamentos e construção de **8 centros multimédia**, promotores da literacia digital.
- ✓ **Atribuição de equipamentos e acesso à internet aos melhores alunos**, num total de **123**, abrangendo todas as escolas secundárias do país,
- ✓ Parceria com o Governo para a implementação do **Projeto SIS** (Sistema de Informação Sanitária), oferecendo equipamentos informáticos ao Ministério da Saúde.



Comunicação

A CVT tem estabelecido um conjunto de iniciativas de comunicação e envolvimento com os colaboradores. Estes têm como finalidade manter os colaboradores informados sobre a atividade das empresas, bem como os seus objetivos.

Ao longo do ano foram enviadas um total de **173** comunicações internas aos colaboradores, 106 das quais sobre sustentabilidade. Em órgãos de comunicação social, o Grupo CVT registou **257** presenças.



3. ANEXOS

3.1. NOTAS METODOLÓGICAS

Sobre este Relatório

O nosso relatório de sustentabilidade tem como objetivo a prestação de informações às partes interessadas e provar a todos o nosso empenho para com o desenvolvimento sustentável.

Pelo sétimo ano consecutivo, a CVT publica o seu Relatório de Sustentabilidade sob o modelo da *Global Reporting Initiative* (GRI). Para 2016, adota como referência, pela primeira vez, os Standards GRI. Referencia-se ainda no relatório os princípios do Pacto Global das Nações Unidas (ONU), de que somos membros, e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Ambito

A informação disponibilizada no documento apresenta o desempenho da 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, distribuídos ao longo dos vários capítulos e consolidados nas tabelas apresentadas no final do relato. O texto foi elaborado com o objetivo de apresentar os temas considerados internamente como de maior relevância para os diferentes interessados.

As designações “CVT” e “Empresa(s)” referem-se ao conjunto das empresas que constituem o Grupo CVT ou a qualquer uma delas, consoante o contexto.

Este relatório refere-se à CVT, sendo que os dados de carácter económico, social e ambientais apresentados resultam da consolidação da realidade das 3 empresas.

Período

Refere-se ao exercício desenvolvido no âmbito dos Desempenhos Social, Ambiental e Económico de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2016 (ações, desafios, resultados e conquistas). (102-50)

Diretrizes da Global Reporting Initiative - processo de elaboração deste relatório

Para a definição do conteúdo aqui relatado, a CVT baseou-se no primeiro processo de análise de materialidade desenvolvido em 2013, nos resultados da consulta de *stakeholders*, internos e externos, realizada em 2016, com o intuito de avaliar o grau de concordância com os temas materiais, e, paralelamente à auscultação de *stakeholders*, em Dezembro, no processo de preparação do relatório 2016, foi feita uma reavaliação, com apoio a consultoria, para os temas mais relevantes, conforme as etapas seguintes:

- ✓ **Reavaliação dos temas mais relevantes:**
Avaliação de documentos internos e externos, relacionados aos segmentos de atuação da empresa. Neste processo de revisão, foram realizados vários encontros com diretores e *focal point* de sustentabilidade das várias áreas, que concordaram com o processo de revisão dos temas materiais e auxiliaram no aprofundamento do acordo desses temas ao longo deste relato.
- ✓ **Validação e organização dos temas mais relevantes:**
Os temas apurados na fase anterior passaram por validação da comissão de sustentabilidade da empresa.

Envolvimento de stakeholders

No âmbito do processo de determinação dos temas materiais para o conteúdo deste relatório, foram envolvidos as principais categorias de *stakeholders*, através de um processo de consulta, que permitiu aferir as suas preocupações e interesses em matéria da sustentabilidade. 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. Para a referida consulta de *stakeholders* foi utilizado um questionário que incluiu uma secção específica para os clientes particulares. Em todas as outras categorias de *stakeholders* foi aplicado o mesmo questionário que esteve disponível nos sites

institucionais e de negócio das três empresas, por 15 dias. O processo de consulta foi também divulgado a vários *stakeholders* por *email*.

Todos os indicadores estão referidos nos respetivos relatos, além de compilados na tabela GRI, no fim deste relatório. A CVT publica anualmente o relatório de sustentabilidade (102-52, 102-54 e 102-55)

O relatório traz algumas modificações necessárias quanto à exposição de dados em relação ao relatório anterior, referente ao exercício de 2015, publicado em 10 de Agosto 2016. Para possibilitar comparação, é mantida uma série histórica de dois períodos anteriores, quando aplicável. (102-10, 102-48, 102-49, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54 e 102-55)

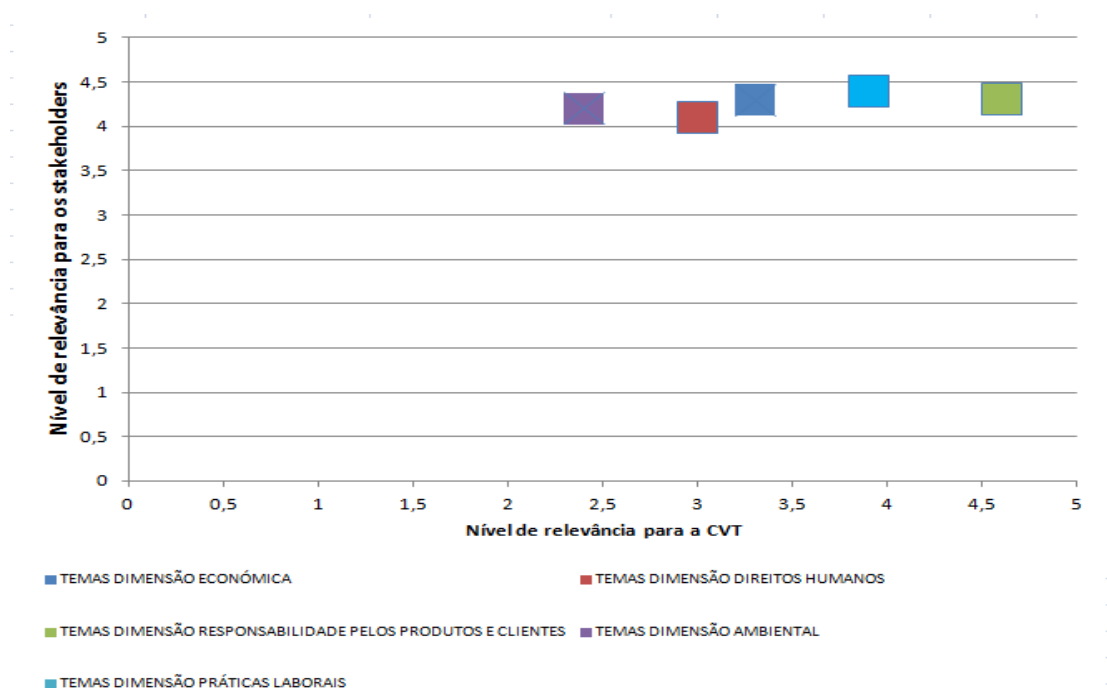
Materialidade (102-21, 102-46, 102-42)

Os temas de maior relevância para nós foram definidos desde o início das nossas preocupações sustentáveis a partir dos suplementos GRI das telecomunicações, de *benchmark* feito com outras empresas do sector, do processo de consulta a *stakeholders* e do envolvimento da gestão de topo, diretores das áreas de suporte e operacionais e dos vários *focalpoints* para o tema da sustentabilidade indicados em cada área das nossas empresas.

Este importante processo permite-nos identificar as principais prioridades para os *stakeholders* e consequentemente utilizar esta informação para dois processos distintos:

1. Definição de iniciativas de sustentabilidade por forma a responder expectativas evidenciadas pelos *stakeholders*;
2. Basear o conteúdo do relato de sustentabilidade nos temas definidos pelos intervenientes como prioritários.

A matriz de temas materiais, representada em seguida, indica a relevância média de cada dimensão: económica, responsabilidade pelo produto/serviço, práticas laborais, direitos humanos e ambiental, da avaliação feita pelos *stakeholders* e da avaliação feita pela CVT:



Temas materiais para relatório 2016 (102-47)

Vector	Tema Material	Onde ocorre o impacto	Envolvimento da CVT
DESEMPENHO ECONÓMICO	Investimentos	X; *	—
	Estratégia	X	—
	Governo da Sociedade	X	—
DESEMPENHO SOCIAL: RECURSOS HUMANOS, DIREITOS HUMANOS e PRÁTICAS LABORAIS	Ética, Transparência e Principio da Igualdade	X; *	—
	Cultura Empresarial	X	—
	Saúde e Segurança	X	—
	Gestão de Talento	X; *	—
	Avaliação de desempenho e Desenvolvimento de Competências	X	—
	Envolvimento de partes interessadas	X; #; =	—
	Cidadania e Solidariedade	X; *	—
	Parcerias para desenvolvimento e Voluntariado	X; *	—
RESPONSABILIDADE PELOS PRODUTOS E CLIENTES	Serviço ao cliente	X; =	—
	Inovação (Tecnologia, Novos Produtos e Serviços)	X; =; *	—
	Sigilo Profissional	X; =; *	—
DESEMPENHO AMBIENTAL	Eco-eficiência de Gestão Ambiental	X	—
	Biodiversidade e áreas protegidas	X; *	—
	Resíduos	X; *	—

Legenda: X CVT # Fornecedores / Parceiros de Negócios / Fornecedores = CVT / Parceiros de Negócios * Sociedade
 Caboverdiana — Directo --- Indirecto

Sugestões de melhoria

O Relatório de Sustentabilidade foi elaborado pelo Gabinete Conselho de Administração, que detém a responsabilidade pelo tema da Sustentabilidade, com a colaboração das direcções de suporte e operacionais da CVT, bem como de todos os *focal points* de sustentabilidade em cada área.

Informações complementares, esclarecimentos adicionais ou sugestões de melhoria sobre e para este Relatório podem ser obtidos junto de (102-53):

Dulce Rodrigues
 Gabinete do Conselho de Administração
 Email: dulce.rodrigues@cvt.cv

Notas:

1. O Relatório de Sustentabilidade desempenha a função de instrumento de comunicação de progresso (COP) do Pacto Global das Nações Unidas.
2. As eventuais diferenças no total de dados e percentagens nos gráficos e tabelas devem ser atribuídas ao arredondamento dos valores.

3.2. ÍNDICE DE CONTEUDO GRI

GRI 102- Divulgação de Informação Geral 2016	Standard GRI	Página / Resposta Direta	Omissão
	102-1 Nome da organização	6	
	102-2 Principais marcas, produtos e/ou serviços	6, 19	
	102-3 Localização da sede da organização	6	
	102-4 Países onde estão as principais unidades de operação ou as mais relevantes para os aspetos da sustentabilidade do relatório	A Empresa opera apenas em Cabo Verde	
	102-5 Tipo e natureza jurídica da propriedade	A CVTelecom é uma Sociedade Anónima, que se rege pelo Código das Empresas Comerciais de Cabo Verde.	
	102-6 Países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas	6 A Empresa opera apenas em Cabo Verde	
	102-7 Dimensão da organização	6	
	102-8 Informações sobre colaboradores e outros trabalhadores	6, 39-42	
	102-9 Descrição da cadeia de fornecedores da organização	13, 14	
	102-10 Mudanças significativas em relação a porte, estrutura, participação acionista e cadeia de fornecedores	15-16	
	102-11 Descrição sobre como a organização adota a abordagem princípio da precaução	14 A abordagem de risco é realizada pelo departamento financeiro relativamente aos riscos financeiros. A abordagem aos riscos ambientais e de segurança é realizada pelo GCA no âmbito dos sistemas de gestão aprovados e em implementação.	
	102-12 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	Aliança para o Desenvolvimento Social (Iniciativa do Governo) e Pacto Global	
	102-13 Participação em associações e organizações	A CVT é membro da Câmara de Comércio Indústria e Serviços de Sotavento (CCISS) E da Camara do Turismo. No entanto não participa em órgãos de governo, nem apoia financeiramente esta organização.	
	102-14 Declaração do decisor sénior	5	
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	4, 8, 9	
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	6, 28, 45	
	102-18 Estrutura de governança da organização	7	
	102-19 Delegação de autoridade	15	
	102-20 Responsabilidade a nível executivo para temas económicos, ambientais e sociais	16	
	102-21 Consulta a <i>Stakeholders</i> nos temas económicos, ambientais e sociais	9, 11, 21	
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e seus comités	15	
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	15	
	102-24 Nomeação do mais alto órgão de governança	Não há um conjunto de critérios formalmente assumidos para nomeação do mais alto órgão de governança. Os acionistas maioritários preparam a proposta e apresentam-na em AG	
	102-25 Conflitos de interesse	14	
	102-26 Papel do mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	17	

	102-29 Identificação e gestão de impactos económicos, ambientais e sociais	16, 17	
	102-31 Revisão de temas económicos, ambientais e sociais	21, 22	
	102-32 O papel do maior órgão de governança no relatório de sustentabilidade	16	
	102-39 Aumento percentual na relação de remuneração total anual	45	
	102-40 Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	9	
	102-41 Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	6, 45	
	102-42 Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento	9, 56	
	102-43 Abordagem para envolver os stakeholders	9-14, 56	
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento, por grupo de stakeholders	11, 56	
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e entidades não cobertas pelo relatório	O relatório de sustentabilidade não abrange informação de nenhuma das participadas da CVTelecom, a Directel Cabo Verde, SISP, Tudo Directo e RASCOM	
	102-46 Processo de definição do conteúdo do relatório	56	
	102-47 Lista dos temas materiais	55	
	102-48 Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	4. 9. 31, 44 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.	
	102-49 Alterações significativas em relação a relatórios anteriores na lista dos temas materiais e nos limites dos tópicos	55 Não existiram alterações face ao relatório anterior	
	102-50 Período coberto pelo relatório	53	
	102-51 Data do relatório anterior mais recente	53	
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	A CVT publica anualmente o relatório de sustentabilidade	
	102-53 Contacto para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	56	
	102-54 Opção da aplicação das diretrizes e localização da tabela GRI	54	
	102-55 Índice de conteúdos GRI	58	
	102-56 Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Este relatório não foi sujeito a uma auditoria externa	

ASPECTOS ECONÓMICOS			
Temas materiais: Investimentos; Estratégia; Governo da Sociedade			
GRI 103: Formas de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Explicação da materialidade Investimentos: 18 a 20, 24 a 2 Estratégia: 8,9 Governo da sociedade: 15 a 17 Limites: 54, 55	
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	Investimentos: 18 a 20, 24 a 2 Estratégia: 8,9 Governo da sociedade: 15 a 17 Limites: 54, 55	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Informação não disponível. Em 2017 iremos trabalhar com as várias áreas na fase de planeamento e definir os compromissos, objetivos, <i>targets</i> e principais ações, programas, processos e iniciativas a implementar por forma a poder medir os resultados da abordagem de gestão definida. A CVT irá procurar responder a estes indicadores no relatório de sustentabilidade de 2018.	
GRI 201: Desempenho Económico 2016	201-1 Valor económico direto gerado e distribuído	18	
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Não foram ainda identificadas as implicações financeiras devido às alterações climáticas. A CVT irá procurar responder a estes indicadores no relatório de sustentabilidade de 2018	
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-1 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	
	202-2 Proporção de altos cargos contratados pela comunidade local	Todos os altos cargos contratados são nacionais	
GRI 203: Impactos Económicos indiretos 2016	203-1 Investimentos e serviços de infraestrutura suportados	48- 50	
	203-2 Descrição de impactos económicos indiretos significativos	4	
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	25	
GRI 205: Anti-corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Não foram avaliadas em 2016. A CVT irá procurar responder a estes indicadores no relatório de sustentabilidade de 2018.	
	205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Não foram realizadas ações em 2016. A CVT irá procurar responder a estes indicadores no relatório de sustentabilidade de 2018.	
	205-3 Incidentes confirmados de corrupção e ações tomadas	Não foram identificados casos em 2016	

GRI 300: ASPETOS AMBIENTAIS

Tema material: Eco-eficiência de Gestão Ambiental; Biodiversidade e áreas protegidas; Resíduos

GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	26, 27 Limites: 54, 55	
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	A CVT tem por objetivo a redução dos consumos, visando a sustentabilidade da Empresa e do Ambiente do País. O target estabelecido é de reduzir em 2016 o consumo de energia, água e papel em 6% relativamente a 2015. Não houve medição em concreto do resultado dessa medida (energia). As ações tomadas foram a aquisição e troca por lâmpadas eficientes (energia), campanhas de sensibilização ambiental a todos os colaboradores. Temos inda incorporado como objetivo na nossa Política de Ambiente a	

		<p>preservação da biodiversidade. Na secção deste relatório dedicada ao ambiente apresentamos as iniciativas realizadas e parcerias que estabelecemos para promover a proteção da biodiversidade. A gestão dos resíduos é também um compromisso da nossa Política de Ambiente, estando divulgadas neste relatório as ações, resultados e constrangimentos contextuais existentes para este tema.</p> <p>A política ambiental integral que aborda a nossa forma de gerir estes 3 temas materiais pode ser consultada no site da empresa.</p>	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	<p>Informação não disponível. Em 2017 iremos trabalhar com as várias áreas na fase de planeamento e definir os compromissos, objetivos, <i>targetse</i> principais ações, programas, processos e iniciativas a implementar por forma a poder medir os resultados da abordagem de gestão definida.</p> <p>A CVT irá procurar responder a estes indicadores no relatório de sustentabilidade de 2018.</p>	
GRI 302: Energia	302-1 Consumo de energia dentro da organização	29, 30, 31	
	302-2 Consumo de energia fora da organização	30	
	302-3 Intensidade energética	30	
	302-4 Redução do consumo de energia	30	
GRI 303: Água	303-1 Total de água retirada por fonte	33	
	303-2 - Fontes Hídricas significativamente afetadas por retiras de água	33	
	303-3 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	33	
GRI 304: Biodiversidade	304-1 Sites operacionais de propriedade, arrendados, administrados ou adjacentes a áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade fora das áreas protegidas	28	
	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade	27	
GRI 305: Emissões	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de GEE	33	
	305-2 Energia indireta (Escopo 2) Emissões de GEE	33	
	305-3 Outras emissões de GEE indiretas (Escopo 3)	33	
GRI 306-2: Efluentes e resíduos	306-2 Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	35	
GRI 307: Conformidade Ambiental	307-1 Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com leis	Não se registaram multas em 2016	
GRI 308: Avaliação ambiental do fornecedor	308-1 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Não foram selecionados novos fornecedores com base em critérios ambientais	

GRI 400: ASPETOS SOCIAIS

Temas materiais: Ética, Transparência e Princípio da Igualdade, Cultura Empresarial, Saúde e Segurança, Gestão de Talento, Avaliação de desempenho e Desenvolvimento de Competências,

GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	38, 54, 55	
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	As ações e resultados relacionados com estes temas materiais são apresentados nas páginas 38 a 53	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Informação não disponível. Em 2017 iremos trabalhar com as várias áreas na fase de	

		planeamento e definir os compromissos, objetivos, <i>target</i> e principais ações, programas, processos e iniciativas a implementar por forma a poder medir os resultados da abordagem de gestão definida. A CVT irá procurar responder a estes indicadores no relatório de sustentabilidade de 2018.	
	401-1 Número total e taxa de novas contratações de funcionários e de rotatividade de empregos, por faixa etária, género	41	
GRI 401: Emprego	401-2 Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporário	44	
	401-3 Licença parental	40	
GRI 402: Relações de Trabalho	402-1 Períodos mínimos de aviso relativos a mudanças operacionais	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	
GRI 403: Saúde e Segurança no trabalho	403-1 Representação dos trabalhadores em comités formados de gestão conjunta e saúde dos trabalhadores	45	
	403-2 Tipos de lesões e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absentismo, e número de mortes relacionadas ao trabalho	40	
GRI 404: Formação e Educação	404-1 Média de horas de formação por ano	41	
	404-2 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	42	
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliação de desempenho	43	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidade	405-1 Diversidade de órgãos de governança e funcionários	15	
	405-2 Rácio do salário básico e da remuneração entre mulheres e homens	44	
GRI 406: Não discriminação	406-1 Incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	Não foram registados casos em 2016	

Temas materiais: Envolvimento de partes interessadas, Cidadania e Solidariedade, Parcerias para desenvolvimento e Voluntariado

GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	54,55	
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	A política de responsabilidade social pode ser consultada na integrada no site da empresa. São apresentados da página 42 à 49 as iniciativas e resultados das iniciativas de cidadania, as iniciativas de voluntariado e as parcerias para o desenvolvimento implementadas em 2016.	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Informação não disponível. Em 2017 iremos trabalhar com as várias áreas na fase de planeamento e definir os compromissos, objetivos, <i>targetse</i> principais ações, programas, processos e iniciativas a implementar por forma a poder medir os resultados da abordagem de gestão definida. A CVT irá procurar responder a estes indicadores no relatório de sustentabilidade de 2018.	
GRI 413: Comunidades locais	413-1 Percentual de operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos edesenvolvimento local	42	
	413-2 Operações com impactos negativos reais e potenciais significativos nas comunidades locais	28 Não foram registados casos em 2016	
GRI 414: Avaliação social do fornecedor	414-1 Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais	Não foram selecionados fornecedores com base nestes critérios	

Temas materiais: Serviço ao cliente, Inovação (Tecnologia, Novos Produtos e Serviços), Sigilo Profissional

GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	21, 22, 54,55	
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	A Política de Qualidade que integra estes aspetos materiais pode ser consultada na íntegra no site da empresa. As iniciativas e resultados podem ser consultas entre as páginas 21 e 22	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Informação não disponível. Em 2017 iremos trabalhar com as várias áreas na fase de planeamento e definir os compromissos, objetivos, <i>targetse</i> principais ações, programas, processos e iniciativas a implementar por forma a poder medir os resultados da abordagem de gestão definida. A CVT irá procurar responder a estes indicadores no relatório de sustentabilidade de 2018.	
GRI 416: Saúde e Segurança do cliente	416-1 Avaliação de impactos na saúde e segurança durante o ciclo de vida de produtos e serviços	Não foram feitas avaliações de impactos na saúde e segurança durante o ciclo de vida de produtos e serviços. A CVT irá procurar responder a estes indicadores no relatório de sustentabilidade de 2018.	
	416-2 Incidentes de incumprimento quanto aos impactos de produtos e serviços em saúde e segurança	Não foram registados casos em 2016	
GRI 417: Marketing e rotulagem	417-2 Incidentes de incumprimento em relação à informação e rotulagem de produtos e serviços	Não foram registados casos em 2016	
	417-3 Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	Não foram registados casos em 2016	

GRI 418: Privacidade do cliente	418-1 Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	13 Não foram registados casos em 2016 . Cumprimos a Lei de Proteção de Dados e a Política da Qualidade da Empresa. As principais ações neste sentido são: Limitação de acessos, perfis específicos, ações de formação e sensibilização aos novos colaboradores, refresh aos mais antigos.	
GRI 419: Cumprimento socioeconómico	419-1 Incumprimento das leis e regulamentos na área social e económica	Não foram registados casos em 2016	

3.3. 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	15,19,20
2	Descrição da cadeia de valor	12,13,14
Políticas de Gestão de Direitos Humanos e Procedimentos		
3	Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas na área dos Direitos Humanos	11, 39-54 Subscrevemos e respeitamos os princípios orientadores do Pacto Mundial sobre os Direitos Humanos e Direitos do Trabalho. Nesse sentido, cumprimos na íntegra os comandos constitucionais da República de Cabo Verde e a Declaração Universal dos Direitos do Homem, bem como, o Lei Laboral do País; Promovemos junto dos nossos fornecedores os critérios de direitos humanos e direito do trabalho, através da inserção de cláusulas contratuais que protegem e promovem os direitos humanos no ambiente laboral
4	Descrição de sistemas de gestão para integrar os Direitos Humanos	11, 39-54 Ver Política de Responsabilidade Social no www.grupocvt.com.cv onde está descrito o compromisso e apoio a áreas relacionadas com os direitos humanos
5	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração dos Direitos Humanos	11, 39-54
Políticas de Gestão e Procedimentos Laborais		
6	Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas	8, 15
7	Descrição de sistemas de gestão para integrar temas laborais	6, 15
8	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração dos temas laborais	44,45
Políticas de Gestão e Procedimentos Ambientais		
9	Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas	26-38 Ver Política Ambiental do Grupo CVTelecom no www.grupocvt.com.cv
10	Descrição de sistemas de gestão para integrar o ambiente	26-38
11	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração do ambiente	26-38
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 anti-corrupção	No processo de acolhimento de novos colaboradores é disponibilizado, por email, por questões ambientais, o código de ética da Empresa e é dada a instrução clara de sua leitura, pedidos de esclarecimento e implementação das normas de conduta no dia a dia de trabalho.
14	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração anti-corrupção	14 Política Anti-Corrupção disponível em http://www.grupocvt.com e auditorias

externas.

Ações para apoiar temas e objetivos das Nações Unidas

15	Descrição da contribuição para os objetivos e temas das Nações Unidas	39-54
16	Descrição de investimentos sociais estratégicos e filantrópicos	39-54
17	Descrição de iniciativas de envolvimento em políticas públicas e advocacy	39-54

Liderança e Governance para a sustentabilidade

19	Descrição do compromisso do CEO	5
20	Descrição do <i>Board</i> e sua fiscalização	15 a 17
21	Descrição do Envolvimento de Stakeholders	9 a 14, 21, 22, 56

