

RELATÓRIO SUSTENTABILIDADE

Sociedade

Meio
ambiente

Economia



CVT 2018

ÍNDICE

I.	A CVT.....	2
	A. MENSAGEM DO PRESIDENTE.....	2
	B. MISSÃO, VISÃO, VALORES.....	3
	C. ESTRUTURA ACIONISTA.....	4
	D. ESTRUTURA ORGANIZATIVA.....	4
	E. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS 2018.....	5
	F. AS EMPRESAS E AS MARCAS DO GRUPO.....	6
	i. Presença no mercado.....	6
	G. O GOVERNO DA SOCIEDADE E ÓRGÃOS SOCIAIS.....	7
	i. Governance Corporativa.....	7
	ii. Órgãos Sociais.....	7
	iii. Estratégia.....	9
	H. IMPACTOS E PRINCIPAIS INDICADORES DE GESTÃO DO GRUPO CVT.....	11
	i. Valor económico gerado e distribuído.....	11
	ii. Principais indicadores de negócio.....	11
	iii. Gestão de Riscos.....	14
	I. INTERAÇÃO COM STAKEHOLDERS.....	14
II.	O NOSSO DESEMPENHO.....	19
	A. IMPACTO ECONÓMICO.....	19
	i. Impactes da atividade da empresa no sector e no país.....	19
	ii. Satisfação do Cliente.....	20
	iii. Inovação 2018.....	21
	iv. Compras.....	23
	B. IMPACTOS AMBIENTAIS.....	24
	i. Compromisso e Operação.....	24
	ii. Gestão Operacional Sustentável.....	24
	iii. A Nossa Atuação Interna.....	29
	C. IMPACTOS SOCIAIS.....	30
	i. Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos.....	30
	ii. Responsabilidade Social.....	35
III.	ANEXOS.....	41
	A. PROCEDIMENTOS DO RELATO.....	41
	C. TABELAS DE INDICADORES DE DESEMPENHO CVT.....	43
	D. SUMÁRIO GRI.....	48
	E. TABELA UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT (UNGC).....	54

I. A CVT

A. MENSAGEM DO PRESIDENTE



*Para nós, 2018 foi um ano-chave
para consolidar a transformação
e retomar o crescimento*

Caros Stakeholders,

Assumimos a presidência da CVT num momento desafiador para o setor e para o País. Apesar desse cenário, os resultados financeiros e operacionais alcançados permite-nos olhar o futuro com otimismo.

Cumprimos com os nossos compromissos e iniciamos a inversão da tendência dos resultados da empresa, inaugurando o ciclo do crescimento sustentável. Foi um ano de consolidação das medidas estratégicas e de algumas mudanças no contexto externo.

Estancamos a contínua diminuição do volume de vendas, perspetivando-se o início do crescimento das vendas a partir de 2019.

A eficiência operacional foi estimulada e implementou-se um exigente controlo de custos e do time-to-market, resultando numa queda nas despesas. Com isso, assegurou-se a Margem EBITDA em níveis sólidos, 41,5%, muito acima, portanto, da média do setor e o Resultado Líquido atingiu os 181,5 mil contos, um crescimento de 13% em relação a 2017, ano em que ficara nos 160 mil contos.

A melhoria constante da qualidade e competitividade da rede técnica e comercial e o lançamento de novos serviços têm imposto um grande volume de investimentos que, em relação a 2017, cresceu 4,9%, ficando nos 1.651 mil contos, equivalente a 38% das Receitas de Exploração. Os valores investidos, a massa salarial e o volume de impostos pagos ao Estado dão à CVT, a grande distância, o estatuto de uma das maiores empresas nacionais. Para além disso, a CVT tem sido, ao longo dos tempos, o veículo para a valorização geoestratégica de Cabo Verde, desde logo na amarração de cabos submarinos internacionais e no exercício da função de centro de serviços tecnológicos, destacando-se, igualmente, a prática da responsabilidade social e da inclusão digital.

Acreditamos que a robustez da nossa infraestrutura de rede e a oferta integrada de serviços e produtos de qualidade, contribuem e impulsionam o crescimento sustentável de Cabo Verde. Com mais acesso ao mundo digital, os nossos clientes terão mais oportunidades para empreender e inovar, expandir os seus negócios e gerar valor e riqueza nas suas atividades. Ao mesmo tempo, as comunicações eletrónicas ampliam o acesso a informações sobre saúde e educação, entre outros benefícios, pelo que contribuímos, dessa forma, para um mundo com excelentes impactos socio-ambientais.

A CVT continua a caminhar com firmeza e com uma visão de longo prazo. A modernização da empresa, onde se destacam, *um novo posicionamento com base na inovação tecnológica* e a *eficiência operacional* e melhores resultados para *os nossos colaboradores, clientes e acionistas* são as principais referências e, assi, com confiança e motivação, estamos atentos às oportunidades que possam surgir no contexto do mercado cabo-verdiano, no quadro de um novo ciclo de crescimento.

Em nome do Conselho de Administração, os nossos agradecimentos a todos que se empenharam no alcance das nossas metas, em especial, aos nossos colaboradores e parceiros, pela sua dedicação ao sucesso da empresa. (102-14)

O Presidente do Conselho de Administração

José Luís Livramento M. A. de Brito

B. MISSÃO, VISÃO, VALORES



Missão

Prestar, com qualidade, serviços de comunicações no sentido de 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 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 a CVT, através do seu comportamento profissional e pessoal.

Espírito de equipa: O Colaborador da CVT é profissionalmente solidário com colegas, chefes 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.

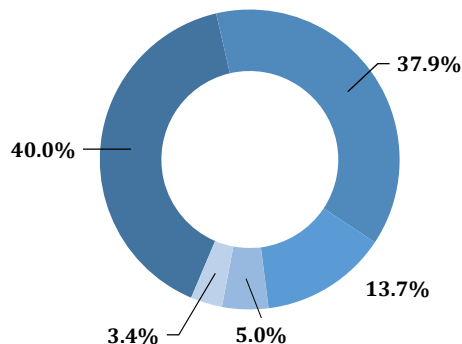
Qualidade: O Colaborador CVT orienta-se claramente para satisfação das necessidades dos clientes, sendo persistente na perseguição dos objetivos e na melhoria constante do serviço. Defende continuamente uma imagem de respeito e confiança nas Empresas, junto dos clientes e do público em geral.



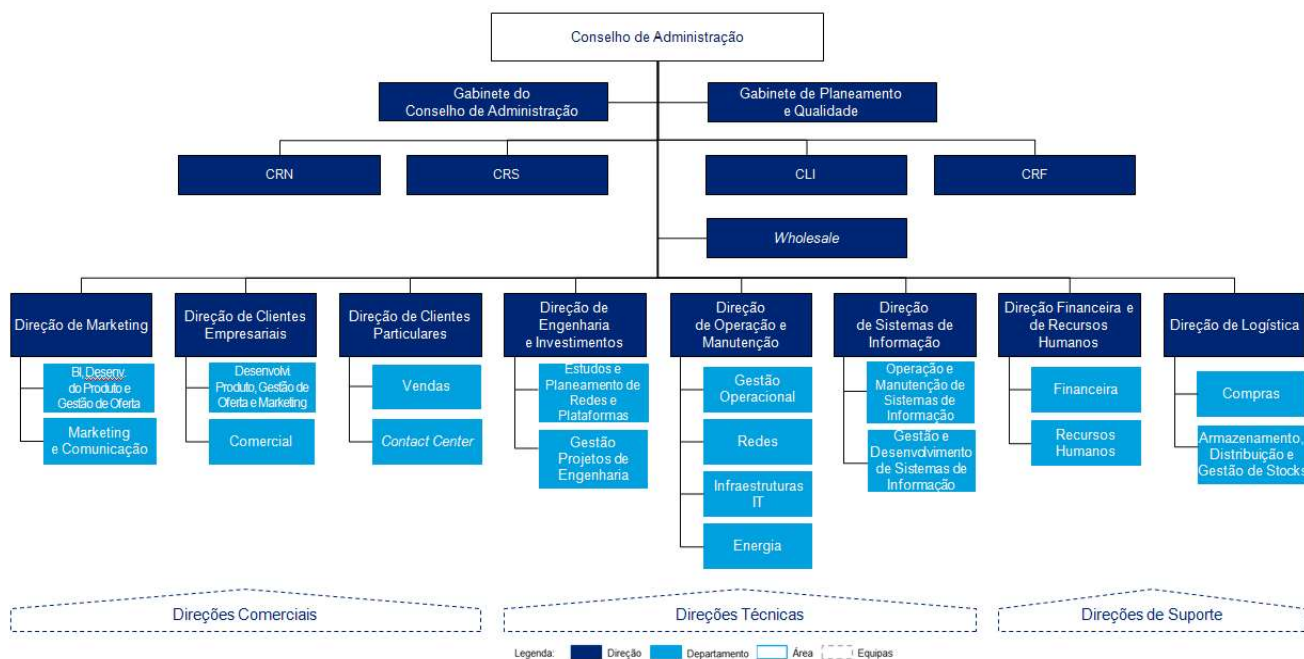
C. ESTRUTURA ACIONISTA

Em 2018, a estrutura acionista manteve-se igual ao ano anterior, continuando a PT Ventures SGPS como acionista com maior volume de participação social, na posse de 40%, seguido do INPS - Instituto Nacional de Previdência Social, com 37.9%. Os privados nacionais representam 13.7% dos acionistas e a Sonangol CV e Estado de Cabo Verde como os acionistas minoritários, com 5 e 3.4% respetivamente.

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



D. ESTRUTURA ORGANIZATIVA

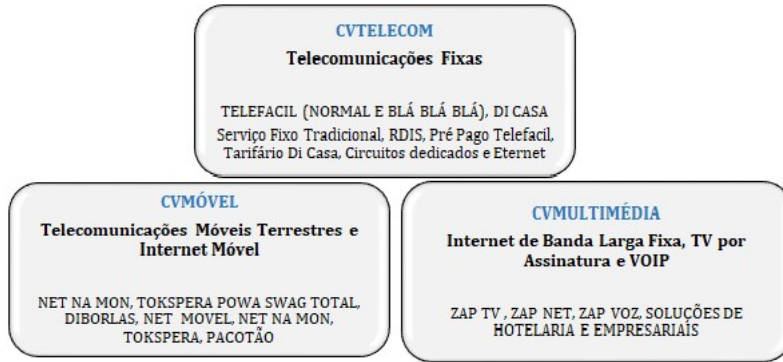


A estrutura organizativa apresentada está em implementação, desde 2016, aguardando a alteração do decreto de lei 7/2005, para poder consolidar a convergência das áreas comerciais. (102-18)

E. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS 2018

Janeiro	<ul style="list-style-type: none"> •CVMóvel oferece autocarro ao Município de Ribeira Grande - Santo Antão - contribuição para que crianças e jovens tenham acesso à educação • Inquérito sobre a Comunicação Interna - recolha de inputs para uma comunicação interna cada vez mais integradora e eficaz
Fevereiro	<ul style="list-style-type: none"> •A CVTelecom presente na primeira edição do Fórum sobre as Infraestruturas Regionais da Qualidade da CEDEAO (ECOQUAF) organizado no quadro do Programa Sistema da Qualidade de África Ocidental (PSQAO)
Março	<ul style="list-style-type: none"> •4ª Edição da Corrida Aniversário CVTelecom acontece em São Vicente •A Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (AICEP) voltou a reunir, na cidade da Praia, os Operadores e Reguladores de Correios, Telecomunicações e de Conteúdos do Mundo Lusófono.
Abril	<ul style="list-style-type: none"> •A CVT, através das marcas ZAP e CVMóvel, voltou a ser o patrocinador oficial das edições 2019 do <i>Atlantic Music Expo (AME)</i> e <i>Kriol Jazz</i>. •A CVMóvel inovou uma vez mais através da sua plataforma de Mobile Marketing • 11ª Semana Interna de Prevenção Acidentes de Trabalho
Maió	<ul style="list-style-type: none"> •Deu-se início ao processo de unificação da comunicação e imagem das empresas do Grupo até à convergência, acompanhada de novos logos e da assinatura "Estamos ligados". •CVTelecom Apoiar Marcha/Corrida contra VBG promovida pela Associação Cabo-verdiana de Prevenção ao VBG. •CVTelecom recebeu a visita da Sua Excelência o Vice-Primeiro Ministro e Ministro das Finanças, Dr. Olavo Correia,
Junho	<ul style="list-style-type: none"> •CVTelecom renova protocolo de parceria com Associação de Crianças Desfavorecidas (ACRIDES) para o triénio 2018-2020, para o projeto "Rede prevenção contra abuso e exploração sexual de crianças"
Julho	<ul style="list-style-type: none"> •Realização da 1ª Auditoria Externa de Acompanhamento segundo a Norma NP ISO 9001:2015. •CVMóvel patrocinadora Oficial de "Somos Cabo Verde - Os melhores do ano" que distingue personalidades que se destacaram nas mais diversas áreas, sob o lema: "Somos um só, em Prol da Igualdade". •CVTelecom, enquanto membro do consórcio West Africa Cable System (WACS) é anfitriã da 11ª reunião técnica anual de LPWG (Landing Party working group)
Agosto	<ul style="list-style-type: none"> •CVMóvel lançou a Promoção de Verão - Vitamina Powa Swag. •CVTelecom oferece Equipamentos ao Banco de Sangue do Hospital Agostinho Neto (HAN)
Setembro	<ul style="list-style-type: none"> •CVTelecom anfitriã da 19ª reunião de O&MSC do West Africa Cable System (WACS) •CVTelecom e Fundação Cabo-verdiana de Ação Social e Escolar (FICASE) reforçam parceria
Outubro	<ul style="list-style-type: none"> •CVTelecom e a Associação de Promoção da Saúde Mental (APonte) renovam o compromisso para Projeto "PREVENIR É AGIR" •CVTelecom recebe visita de uma delegação da GUILAB, operadora de comunicações internacionais da Guiné-Conacri com o propósito de estabelecer parcerias •CVMóvel apoia o "Africa Science Week".
Novembro	<ul style="list-style-type: none"> •CVT mara presença na FIC 2018, tendo vencido os prémios de Melhor Stand e Melhor Design. Os prémios resultaram da estratégia de presença destacada no evento, superação das expectativas e foco na inovação tecnológica. •CVTelecom e a Associação Cabo-verdiana de Luta Contra o Cancro (ACLCC) renovam o compromisso para Projeto prevenção do cancro da próstata
Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> •CVTelecom reafirma o seu compromisso com a Associação dos Deficientes Visuais de Cabo Verde (ADEVIC), •CVTelecom e o Grupo EllaLink rubricaram, em Paris, o contrato de adesão da CVTelecom ao Cabo Submarino Internacional EllaLink •"Toque de Boas Festas Solidário", de 2018, entregue à Fazenda Boa Esperança- comunidade terapêutica de São Martinho

F. AS EMPRESAS E AS MARCAS DO GRUPO



(102-2, 102-6, 102-7)

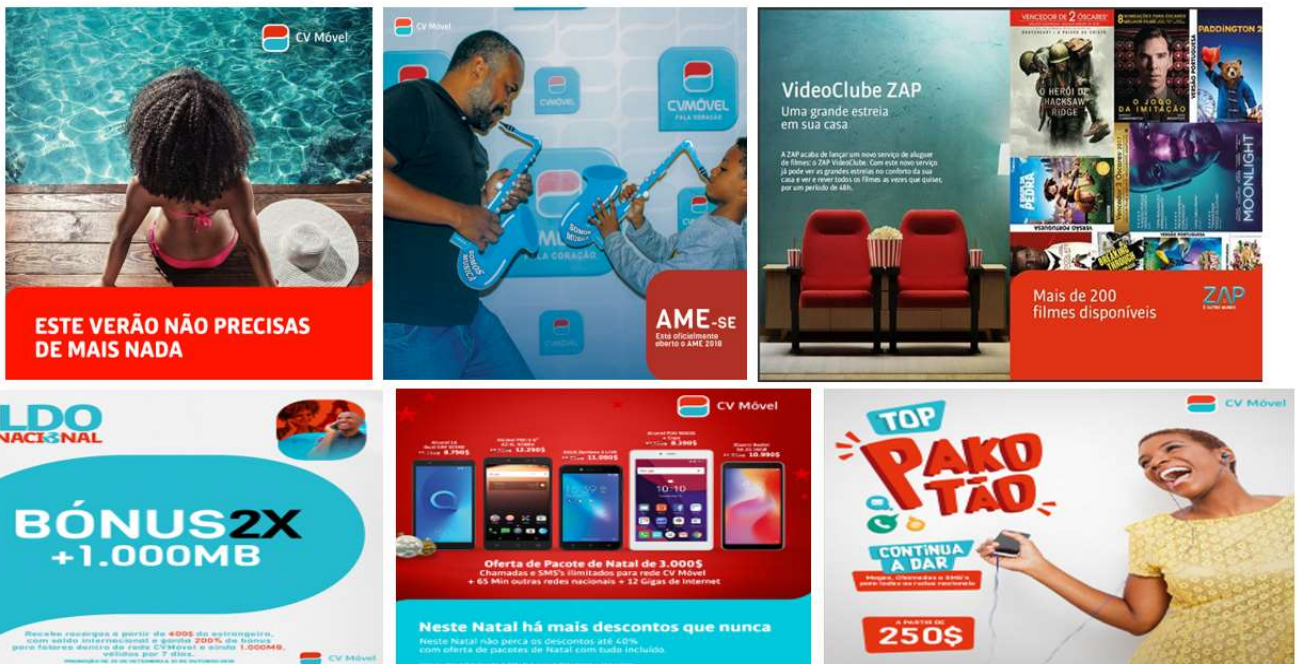
i. Presença no mercado

Num cenário de transição, constatou-se em 2018 um período de ajustamentos organizacionais, onde questões importantes para a evolução do setor das comunicações eletrónicas não puderam ser efetivamente endereçadas.

De entre as mais relevantes, não se verificou a revisão do decreto-legislativo 7/2005, fator fundamental para o necessário reajustamento do setor das comunicações, quer do lado da oferta, quer do consumo. Por isso, prevaleceram os constrangimentos regulatórios derivados da imposição da separação vertical dos mercados, restando claramente a evolução do setor, em contraciclo com a tendência mundial.

Neste quadro, os operadores do grupo CVT continuaram inibidos de apresentar um posicionamento convergente no mercado e consequentemente de tirarem partido das condições operacionais já em sua posse, para disponibilizarem ofertas “bundelizadas” e agnósticas às tecnologias, prática corrente a nível mundial e potenciadora de uma maior transferência de valor e conforto aos clientes.

A CVT continuou a apostar em produtos e serviços inovadores que vão de encontro às expectativas dos clientes, dando destaque à continuidade do “pacotão”, que veio dinamizar as ofertas do serviço móvel. As ofertas cada vez mais atrativas da CVMM também tem contribuído para uma presença cada vez mais sólida no mercado cabo-verdiano.



G. O GOVERNO DA SOCIEDADE E ÓRGÃOS SOCIAIS

i. Governance Corporativa

A sustentabilidade, na CVT, é gerida de forma integrada com o negócio, espelhada no modelo de gestão procurando minimizar os impactos sociais, ambientais e económicos, controlando, cada vez mais, os indicadores não financeiros com o objetivo de ter uma empresa cada vez mais eficiente e responsável.

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.

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

As políticas a seguir elencadas orientam a gestão e norteiam as nossas atividades nos diferentes processos internos, alinhados com os princípios dispostos no nosso Código de Ética e podem ser encontradas no site institucional: <http://www.grupocvt.com.cv>: 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 de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse nas Aquisições de Bens e Serviços (2013); Política Anticorrupção (2014) e Política de Direitos Humanos (2017)

Promovemos, anualmente, pelo menos, três momentos de auditoria (2 internos e 1 externo) no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), para avaliação de conformidade e cumprimento das políticas adotadas e a eficácia dos sistemas de gestão certificados, identificando as oportunidades de melhoria.

Também é realizada anualmente, uma auditoria financeira, para revisão das demonstrações financeiras, sistema financeiro, registros, transações e operações da CVT, executada por auditores externos, com a finalidade de assegurar a fidelidade dos registros e proporcionar credibilidade às demonstrações financeiras e outros relatórios da administração.

ii. Órgãos Sociais

O Mandato de todos os órgãos sociais atualmente em curso é para o período de 2016-2019.

Assembleia Geral	Conselho Fiscal	Conselho de Administração	Comissão de Vencimentos
Simão Monteiro	BDO	José Luis Livramento M. Alves de Brito	Leida Helena Mauricio dos Santos
Mário Luis Mendes Moreira		Rui Filipe da Silva Bastos Fortes	N'Dira Calidia Santos Pereira
Ariana Paula Lima Rodrigues Fermino		João Domingos de Barros Correia	Adelino Lopes da Silva
		José Luis Gonçalves Barros - Suplente	

Pelouros do Conselho de Administração



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

A organização da gestão na CVT continuou com o modelo de *Governance* de Conselho de Administração (CA) Executivo, com um total de 3 elementos. Entretanto, resultante da Assembleia geral de acionistas, em Junho de 2018, fez-se a eleição do Administrador Suplente, com os acionistas a aprovar o nome de Dr. José Luis Gonçalves de Barros.

O CA tem um papel ativo na declaração da missão, visão e valores, assim como na definição de estratégias, políticas e metas relacionadas com os impactos económicos, ambientais e sociais da organização. (102-20, 102-29)

Compete ao Conselho de Administração a aprovação dos objetivos estratégicos, iniciativas estratégicas e ações prioritárias.

Na tabela a seguir foram registadas as principais atividades do CA em 2018:

- Despachos emitidos: 557
- Atas do Conselho de Administração: 27
- Atas de Assembleia Geral: 3

O CA reúne-se duas vezes por mês e anualmente é feita uma avaliação do seu desempenho pelos acionistas em Assembleia Geral (AG). (102-28)



Foto: Conselho da Administração (CA)



Foto: Assembleia Geral (AG)

Sessão informativa - “Desafio das Telcos”

Em Novembro foi realizada pelo CA, uma sessão informativa “Desafio das Telcos”, com a participação de cerca de 210 colaboradores da Praia e Santiago Norte. A sessão começou com a exibição de um filme sobre os “Desafios atuais das Telcos”.

No segundo momento, o PCA fez uma análise informativa sobre a empresa, a que se seguiu uma sessão de perguntas.



iii. Estratégia

Intrínseco à estratégia corporativa da CVT está a estratégia de sustentabilidade que associa ao pilar económico do negócio os pilares social e ambiental, focada no crescimento económico, no progresso social e qualidade ambiental, com o objetivo de criação de valor para todos os stakeholders.

Após um período de discussão interna, no último trimestre de 2017, e socorrendo-se de reflexões estratégicas recentes, designadamente a reflexão estratégica de 2015, cuja atualidade em grande parte se mantém inalterada, bem como, de valiosos contributos das diversas direções, foi possível a elaboração de um plano que reflete a diversidade de perspetivas e multidisciplinaridade de uma organização como a CVT.

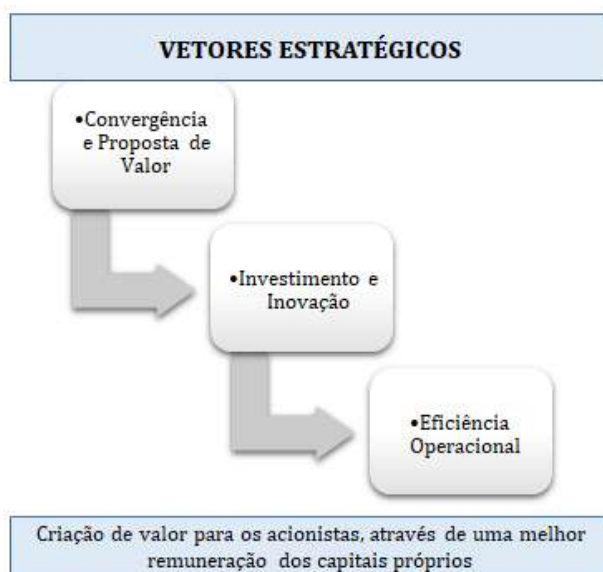
A elaboração do plano, contou, assim, com o envolvimento amplo da Organização permitindo que todos aqueles com maiores responsabilidades conhecessem as razões subjacentes ao mesmo, facilitando a partilha e a assunção dos grandes objetivos.

O plano referido reflete as principais linhas orientadoras em que a CVT assentará a sua estratégia para o triénio 2018-2020, bem como iniciativas e critérios que promovam o alinhamento dos recursos por forma a corresponder às expectativas dos seus stakeholders.

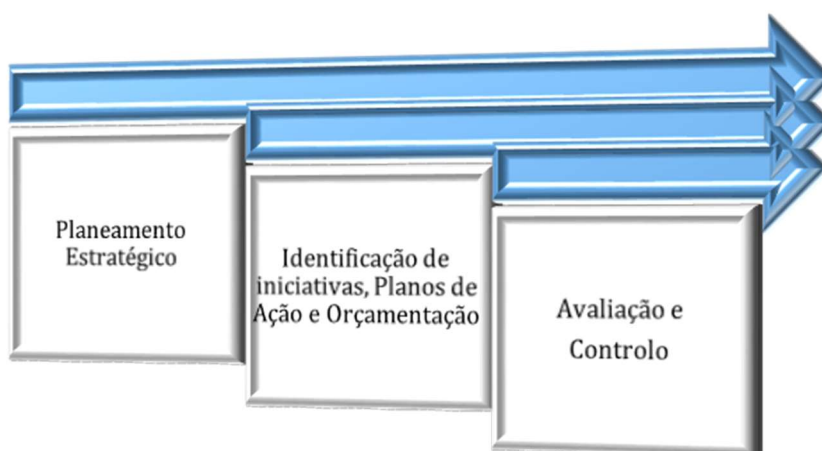
A CVT adota esta abordagem, por acreditar nos benefícios do planeamento estratégico, pois o processo exigiu, e continuará a exigir, uma análise aprofundada às tendências do sector. Este posicionamento, possibilitará maior pró-atividade perante o futuro e enfrentar melhor a contínua digitalização da sociedade.

Neste contexto, Visão 2020 é, certamente, ambiciosa, mas realista: reposicionar o negócio na nova era digital com foco na inovação tecnológica e nas novas receitas e suporta-se, desde de logo, na identificação de pilares estratégicos (ver fig abaixo) e no estabelecimento de um conjunto de objetivos estratégicos e iniciativas, com objetivos específicos e metas, que envolvem as diversas direções do Grupo.

Salienta-se que embora o plano estratégico contemple um período de três anos, este será articulado com os Planos de Atividades e Orçamentos a definir anualmente por cada Direção. Ou seja, pretende-se que os objetivos estratégicos sejam sustentados, ao longo do triénio 2018-2020, por planos de mais curto prazo.



A metodologia utilizada foi a seguinte:



Funcionamento da Governance

Assembleia Geral de Acionistas (AG)

- Ordinária e extraordinária, sempre que solicitado pelo Conselho de Administração ou acionistas nos termos dos estatutos da empresa.
- Em 2018, ocorreram 3 assembleias ordinárias
- 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 Diretores 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
- Foram elaboradas 9 Atas de CA, e realizadas 3 AG, sendo (1 CVTelecom, 1 CVMóvel e 1 CVMultimídia). (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 aspetos 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.



H. IMPACTOS E PRINCIPAIS INDICADORES DE GESTÃO DO GRUPO CVT

Estamos focados em criar um impacto com significado, temos uma direção bem definida: manter e melhorar a liderança nacional no setor das comunicações eletrónicas.

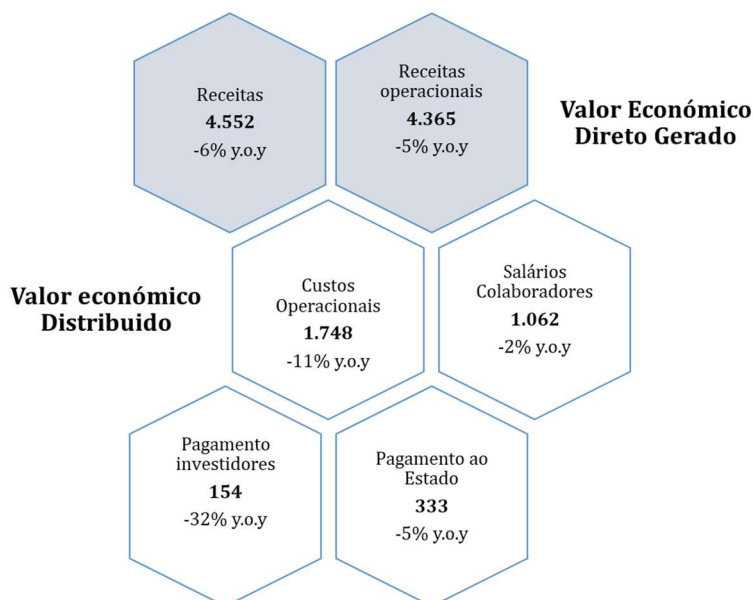
i. Valor económico gerado e distribuído

Em 2018, à semelhança dos anos anteriores, a CVT continuou a operar num contexto de separação das empresas do Grupo, o que, aliado às transformações que atravessa o sector das telecomunicações, tem limitado, de forma decisiva, a adoção mais célere da estratégia delineada.

No segmento Empresarial, pese embora o contexto de separação vertical das unidades de negócio, a CVT focou a sua atuação na implementação da transformação do negócio de modo a endereçar as necessidades específicas dos diferentes sectores.

A diversificação da gama de produtos e serviços que a CVT pretende colocar a disposição do tecido empresarial cabo-verdiano, conjuntamente com uma abordagem comercial mais abrangente, é fundamental para o sucesso do posicionamento que a empresa pretende ter na cadeia de valor das telecomunicações e TI no país.

Durante 2018, esteve e, continuará a estar nos próximos anos, empenhada na criação das condições básicas para o futuro, com um forte foco na inovação e no desenvolvimento de soluções adaptáveis à realidade do mercado cabo-verdiano. (ver evolução na Tabela 1, nos anexos)



Legenda: y.o.y (year on year); números representam milhões de escudos

No valor distribuído, o maior peso (52,8%) refere-se a *custos operacionais*. Seguem-se os *salários e benefícios dos colaboradores*, um peso de 32%, e os *pagamentos ao Estado*, 10%. Os *pagamentos a investidores* assumiram um peso de 4,7% e os *donativos e investimentos na sociedade* assumiram um peso de 0,3%. (102-15, 201-1)

ii. Principais indicadores de negócio

A CVT, em 2018, teve resultados muito positivos no que diz respeito ao posicionamento almejado no segmento empresarial, o que se encontra espelhado nos diversos contratos assinados, nomeadamente no setor turístico, e que catapultarão o Grupo para uma nova fase de crescimento nos próximos anos.

Os clientes continuam a aumentar, com os subscritores de telemóvel a atingir os 378.584 contra os 371.481 em 2017, o número de utilizadores efetivos de internet móvel a passar dos 190.565 em 2017 para os 204.947, um crescimento de 7,5%, os clientes de internet fixa a crescer 4,3%, ficando nos 15.204 e, mesmo com a grande pirataria no mercado, os clientes de TV por assinatura a atingir os 6.873, num crescimento de 17,8%.

A única queda continua no Telefone Fixo que decresceu 3,5%, ficando nos 62.628 clientes.

CVT Serviço Fixo

O serviço de voz fixa, no final do ano 2018, contava com 45,6 mil assinantes. A base de clientes continua a cair, gradualmente devido ao efeito da pressão dos produtos substitutos, o que é claramente demonstrado nos estudos de mercado efetuados.

Rendimentos Operacionais 2.422 -2% y.o.y	Investimento 689 +55% y.o.y
Dívida 4.191 -0.1% y.o.y	Património 6.628 -1% y.o.y
Número Lojas 30 0% y.o.y	Milhares Cliente 62.6 -9.5% y.o.y

No segmento residencial, na telefonia fixa, mais concretamente, continua-se a registar uma redução dos níveis de consumo por cliente, bem como a diminuição progressiva do número de linhas de acesso à rede fixa, em virtude da canibalização do serviço pelas alternativas existentes.

Neste contexto, o serviço telefónico fixo gerou um volume de tráfego na ordem dos 30,8 milhões de minutos, menos 24% face ao período homólogo e uma receita de 490 milhões ECV. A nível dos destinos, as chamadas internacionais e para redes móveis foram as mais penalizadas com reduções de 21 e 28 por cento respetivamente, tendo-se registado uma redução em 24% nos volumes de tráfego internacional de entrada, justificada pela utilização de serviços alternativos via Internet, e que, à semelhança dos anos anteriores,

impactou de forma decisiva o desempenho do *wholesale*.

A CVTelecom continuou a desenvolver a sua estratégia por forma a abrandar o ritmo de rescisões dos serviços, com resultados relativamente satisfatórios. Neste sentido, continuámos a apostar na promoção de ofertas diferenciadas. Contudo, a CVT está ciente de que o futuro deste serviço passa necessariamente pela convergência, assente numa proposta de valor que englobe, de forma competitiva todos os restantes serviços Telco tradicionais e não só.

Para 2019, prevê-se o continuar do aumento na procura de circuitos alugados, devido à necessidade de maior capacidade para se fazer face ao exatável aumento de tráfego de dados em virtude da entrada do 4G. Em sentido contrário, relativamente ao tráfego de interligação de voz, prevê-se a continuação da redução da receita em função da continuada popularização das OTTs (*over-the-top*) enquanto alternativa para fazer chamadas, nomeadamente com destino ao estrangeiro e que tenderá a agravar com a entrada da rede da quarta geração (ver evolução na Tabela 2, nos anexos)



CVM - Serviço Móvel

Rendimentos Operacionais 2.487 -9% y.o.y	Investimento 715.4 -16% y.o.y
Dívida 4.944 +3% y.o.y	Património 365 -6% y.o.y
Milhares Cliente 378.5 +2% y.o.y	Utilizadores internet 204.9 +10% y.o.y

O lançamento, em finais de 2018, do concurso para a atribuição de 3 licenças para a exploração da rede móvel LTE (4G) foi um passo importante no sentido de permitir aos operadores planearem de uma forma mais eficiente a evolução das suas redes, nomeadamente para fazer face aos desafios de qualidade de serviço que se impunham em consequência do crescimento veloz do consumo de dados nas redes móveis.

A performance de 2018 reflete os resultados de uma virada estratégica, que teve o seu momento mais expressivo aquando do lançamento, em Agosto de 2017, dos pacotes D'kel Bom (DKB), e que permitiu de uma forma bastante vincada alterar a perceção de preços elevados, normalmente associada à CVMóvel, bem como inverter a tendência de queda na quota de mercado que se verificava até então.

Assim, em 2018, a CVMóvel continuou apostada na defesa da sua posição

competitiva, designadamente através do lançamento, ao longo do ano, de campanhas de comunicação dos pacotes DKB e Powa Swag, bem como através da forte presença nos *mass media*. No atual contexto de mercado, assiste-se a massificação dos pacotes com tudo incluído, que são cada vez mais a principal forma dos clientes subscreverem os serviços da empresa. O facto destas ofertas serem dotadas de comunicação ilimitadas dentro da rede, bem como de plafonds de internet móvel bastante competitivos, tem contribuído para um forte crescimento nos níveis de utilização e fidelização, que por sua vez têm permitido um crescimento sustentado da base de RGUs (ver evolução na Tabela 3, nos anexos).



CVMM - Serviço Multimédia

Rendimentos Operacionais 1.223 +4% y.o.y	Investimento 246 -12% y.o.y
Dívida 2.533 +15% y.o.y	Património 389 -3% y.o.y
Internet ADSL 14.6 +2.1% y.o.y	Milhares Cliente 41.1 +16% y.o.y

O ano 2018 marcou o início de uma nova era para a CVMultimédia, no que diz respeito à competitividade nos negócios onde atua.

No serviço de televisão que já contava com a forte concorrência dos *providers* ilegais e da Boom TV, passou a enfrentar um novo *player*, a Cabo Verde *Broadcast*, através da TDT, que no seu ano de arranque apostou na cobertura da ilha de Santiago. Por seu lado, no serviço de internet fixa, a Unitel T+ que até então disponibilizava apenas serviços no retalho móvel, passou a comercializar banda larga fixa quer para o segmento residencial quer para o segmento empresarial.

Esse aumento de competitividade, conjugado com uma fiscalização deficitária e quase ausência de mecanismos legais, que permitam o cumprimento dos contratos de fidelização, acabam por representar importantes desafios para a empresa.

A inovação constitui um dos vértices do posicionamento da CVMultimédia, que tem procurado disponibilizar ao mercado cabo-verdiano a melhor experiência de utilização. Assim, para cumprir esse requisito, a empresa no serviço de televisão para além de ter introduzido mais 3 novos canais, sem qualquer aumento de preço nos pacotes, lançou o serviço de *Video-On-Demand* (VOD) com mais de 200 filmes disponíveis e concluiu o processo de desenvolvimento das novas funcionalidades IPTV, que vão mudar radicalmente a experiência de visualização dos seus clientes em 2019. Da mesma forma, no serviço de internet, a empresa retomou a comercialização do serviço FTTH, oferecendo a internet fixa mais rápida do país com 50Mbps/25Mbps, no segmento empresarial (ver Tabela 4, nos anexos).

À semelhança do segmento residencial, no segmento empresarial a empresa também lançou ofertas inovadoras, com destaque para a Gestão de Frotas. Os setores hoteleiro e estatal continuam a ser os mais ativos na procura das soluções da unidade de negócios empresariais, que em 2018 desenvolveu grandes projetos para estes *players* do mercado turístico.

O ano, agora em revista, fica também marcado pela integração no catálogo de ofertas e serviços das soluções de fornecimento de redes estruturadas para o sector hoteleiro, nomeadamente em Fibra, que permitem a distribuição de serviços triple play (dados, IPTV e Voz) nos quartos dos hotéis.

Em 2018, trabalhou-se afincadamente no sentido de criar as condições para, a breve trecho, fornecer as mesmas soluções que já são aportadas às Grandes Unidades Hoteleiras, às unidades de menor dimensão, tendo as suas necessidades específicas.

A CVMultimédia contribui fortemente para esta realidade, dado que, sendo líder nas varias plataformas de acesso a internet em banda larga, tem mantido um elevado nível de investimentos no upgrade da rede e no lançamento de serviços adaptados aos vários perfis de consumidores, contribuindo assim para o crescimento acelerado dos utilizadores e da utilização que cada um faz destas novas tecnologias de informação e comunicação.

CVMultimédia

DEIXE ESTA OFERTA ENTRAR EM SUA CASA
NET COM CONTROLO + TELEFONE ILIMITADO*

ZAP NET CONTROL
Aproveite o preço especial e dê as boas-vindas em sua casa ao ZAP Net Control.

*Para a rede ZAP.

ZAP
É OUTRO MUNDO

749\$

iii. Gestão de Riscos

Apesar de recente (meados de 2017), a CVT, através do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), tem trabalhado na consolidação do modelo de gestão dos riscos, para melhorias na quantificação e monitorização dos riscos identificados nos seus processos inscritos no SGQ e não só. Quanto ao acompanhamento e monitorização das medidas preventivas para tratamento de riscos, os donos dos processos realizam a monitorização e promovem a sua revisão sempre que se justifique.

Os riscos identificados resultam de um processo analítico multidisciplinar, realizado pelos vários donos de processos e responsáveis da empresa e integram os temas relacionados com o nosso setor de atividade, os temas considerados pela gestão da empresa e os temas que preocupam os nossos *stakeholders*.

Durante o processo de planeamento, são revistas as questões de contexto externo e interno e partes interessadas relevantes (Acionistas, Clientes e entidades representantes; Fornecedores, Colaboradores e entidades representantes – Sindicatos; Operadores concorrentes; entidades Reguladoras ou Fiscalizadores; Sociedade; Agentes), através da análise PEST/SWOT, identificando novas oportunidades e riscos associados. De referir que a nível estratégico, algumas situações que, no ano anterior, estavam classificadas como riscos, neste momento representam e são tratadas como oportunidades, nomeadamente, a questão da Concessão.

As auditorias internas e externas e as avaliações das condições de trabalho são igualmente instrumentos de gestão de extrema importância ao nível do controlo do risco, uma vez que avaliam o cumprimento das políticas adotadas e a eficácia do sistema de gestão, permitindo perceber oportunidades para ações de melhoria.

A operacionalização do modelo de Gestão de Riscos e Oportunidades, na vertente da sustentabilidade, é realizada em estreita articulação entre as equipas de Qualidade e Sustentabilidade com suporte das direções operacionais, que endereçam os temas mais críticos identificados em cada área. Esta abordagem permite definir a estratégia de atuação, os procedimentos e os planos de ação adequados às melhorias preconizadas.

Os aspetos regulatórios que são inerentes ao negócio no setor de telecomunicações, as incertezas de mercado e as inovações tecnológicas estão sempre presentes e analisadas na Gestão de Risco implementada, integrando o processo de decisão da empresa, de forma a contribuir para o desempenho sustentável dos negócios e ter maior controle sobre potenciais perdas. (102-15)



I. INTERAÇÃO COM STAKEHOLDERS

As opções dos stakeholders condicionam fortemente o desempenho da CVT, pelo que é nossa preocupação a promoção e melhoria de mecanismos de diálogo com cada um, potenciando, assim, troca de informação necessária para a adoção de métodos de gestão adequados às expectativas de todas as partes interessadas.

Existe uma ampla relação de confiança refletida na visão e missão da empresa. (102-40; 102-43).

A nossa atividade abrange, praticamente, todas as áreas da sociedade, pelo que a lista dos *stakeholders* tem-se mantido igual nos últimos 3 anos: *Acionistas, Clientes, Colaboradores, Fornecedores, Comunidade, Entidade Reguladora, ONG's e Sindicatos.*

Os vários canais de comunicação disponibilizados pela empresa são, e continuarão a ser, o meio privilegiado de diálogo e envolvimento com cada uma das partes interessadas.



Stakeholders	Forma de Relacionamento/Canais	Principais Preocupações
Regulador de Telecomunicações em Cabo Verde, ARME*	-Telefónico, email, Reportes obrigatórios e Comunicações Voluntárias, Reuniões sempre que necessário	- Cultivar um relacionamento cordial com o Regulador - Cumprir as Instruções deliberadas - Responder em tempo útil as solicitações do Regulador - Participar nos eventos e formações proporcionados pelo Regulador
Colaboradores	-Comunicação Institucional Interna -Eventos Internos -Intranet -Formação -Avaliação de Desempenho -Inquéritos de satisfação de C. Interno	- Auditorias internas - Donos dos processos - Promoção de formações (Formação: "O Negócio" a todos os colaboradores) - Promoção de atividades de partilha de conhecimento e convívio à volta do tema "Qualidade" (sessões de socialização, atividades lúdicas, etc) - Consultorias internas - Divulgação de ações (institucionais, comerciais, Recursos Humanos, Responsabilidade Social, encontros Administração com Colaboradores ente outras iniciativas) realizadas pela Empresa - Para promoção de iniciativas da empresa, comemoração de datas importantes, divulgação de mensagens de interesse para o Grupo CVT e sessões de sensibilização - Divulgação de ações (institucionais, comerciais, Recursos Humanos, Responsabilidade Social entre outros)
Media	- Envio de 16 comunicados de imprensa - Organização de eventos de assinatura de protocolos com presença da Imprensa - 194 presenças registadas na comunicação Social - Avisos Informativos para as Rádios - Press-releases - Entrevistas PCA - Conferencias de Imprensa - Resposta a necessidades de informação	- Divulgação de ações realizadas pela Empresa (Protocolos/ Notícias da Empresa/Conferência de Imprensa/Eventos etc.) - Apoio institucional da Empresa para projetos vários (sociais, culturais e educacionais) Relativas a várias iniciativas/realizações do Grupo - Intervenções técnicas na rede; Requalificação de uma loja; Alteração de horário de funcionamento por motivos de tolerância de ponto, etc.).
Fornecedores	- Visita Fornecedores - Reuniões e Contactos sempre que necessário	- Feedback/Melhoria processos
Acionistas	- Assembleia Geral de Acionistas - Publicação do Relatório e Contas - Portal Institucional	- Apresentação do Relatório e Contas/Momento de maior Interação Acionista/CA - Contas da Empresa referentes ao ano transato - Meio de comunicação onde o acionista dispõe de informação sobre as principais realizações da Empresa.
Cientes	- <i>Contact Center</i> - Apoio ao Cliente - Coordenações Regionais, - Gabinete de Qualidade de Serviço - Inquéritos de Satisfação do Cliente	- Esclarecimento de duvidas, apoio técnico, registo e tratamento de avarias e reclamações, campanhas de retenção de clientes, campanhas de <i>cross sell</i> e <i>up sell</i> e angariação de clientes
	-Lojas	- Informações sobre produtos e serviços, tarifários, condições gerais de prestação de serviço, qualidade de serviço, campanhas promocionais, contactos, pagamento de serviços e reclamações.
	-Sites	- Informações sobre produtos e serviços, tarifários, condições gerais de prestação de serviço, campanhas promocionais, pedidos de esclarecimentos consulta de consumo de internet, contactos, etc.
	-Campanhas	- Condições específicas de produtos e serviços, tarifários, validade da promoção.
	-Eventos promocionais	- Condições específicas de produtos e serviços, tarifários, conhecimento da marca, oferta de brindes.
	-Notícias através dos media	- Informações sobre produtos e serviços, tarifários, condições gerais de prestação de serviço, campanhas promocionais, contactos, etc.
	-Gestão de reclamações	- Reclamações de clientes.
	-Eletrónico - Email	- Informações, Reclamações, Solicitação de Serviços, Faturas, Avarias e Dividas. Todos os assuntos relacionados com a prestação de serviço ao cliente
	-Visitas	- Apresentação de Ofertas, Negociação da dívida
	-Correspondência	- Informação, Reclamação, Avarias, Solicitação de Serviços, Faturas, Negociação da dívida
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 -E-mail	- Informação, Solicitação de Serviços, Reclamações, Avarias Todos os assuntos relacionados com a prestação de serviço ao cliente, gestão, - Apresentação de propostas de parceria; Discussão de contrapartidas; - Definição do cronograma do projeto - Encontros de take-off dos projetos; reuniões de seguimento com os parceiros dos projetos apoiados
Sindicatos	-Reuniões -E-mail	Escuta Negociações
Sociedade civil	- Website Corporativo, Canais de comunicação telefónica e emails	Todos os assuntos relacionados com a prestação de serviço ao cliente, gestão, e o papel da Empresa na sociedade Caboverdiana

*ARME- Agencia Reguladora Multissetorial da Economia

Acionistas

Temos com os nossos acionistas o compromisso de criar valor através de um bom desempenho económico e financeiro hoje e no futuro. Os níveis de confiança na gestão e nos processos de avaliação das organizações são criados, cada vez mais, com fatores determinantes como transparência e o rigor da informação.

Clientes

A empresa continuou a apostar em manter ativos diversos canais de relacionamento com o mercado e os clientes, visando conquistar, conhecer, auscultar e fidelizar, potenciando, assim, o crescimento, a credibilidade e a rentabilidade dos negócios.

Canais de relacionamento com os clientes

Transversais aos 3 Negócios	<p><u>Periodicidade diária</u> Balcões de atendimento (27 lojas e 3 quiosques) Contact Center / Linha apoio ao cliente: linhas por negócio</p>
	<p><u>Permanente</u> Área de cliente nos sites das empresas Gestores Comerciais Caixa de sugestões nas lojas Sites das empresas</p>
	<p><u>Uma vez por ano</u> Inquérito de Satisfação de Clientes Inquérito Stakeholder</p>

Colaboradores

O contributo dos Colaboradores é essencial para o desempenho e para a prossecução da estratégia definida pela CVT. Temos sempre uma política orientada para a valorização dos nossos recursos humanos enquanto um ativo, no qual tem-se que investir em permanência, pelo que estabelecemos um conjunto de políticas e mecanismos integrados, de modo a realizar uma gestão efetiva de recursos humanos, entre as quais se destacam:

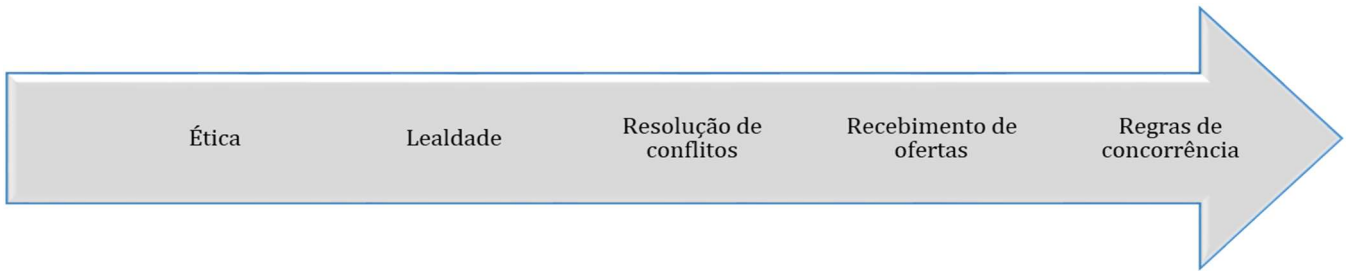
- Sistema de avaliação de desempenho integrado – *Personis* com a gestão de competências e promoção na carreira e o *feedback* do desempenho de cada Colaborador;
- Benefícios concedidos aos Colaboradores;
- Inquérito clima social - consulta aos colaboradores com o objetivo de identificar a perceção destes relativamente a temas de interesse para os mesmos e para a empresa

Fornecedores

Para a CVT, a preocupação com a gestão de relacionamento com fornecedores é uma das estratégias para tornar as interações o mais eficientes possível. Quando a gestão de relacionamento com os fornecedores é bem-feita, a probabilidade de problemas serem resolvidos e as negociações fluírem sem constrangimentos, é maior.

Assim, a CVT trabalha para manter as melhores relações possíveis, com o seu leque de fornecedores.

Princípios de relacionamento com os Fornecedores, 2018



O **Código de Ética** da CVT é um instrumento fundamental no quadro dos princípios que norteiam o relacionamento e negociação com os fornecedores.

Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse na Aquisição de Bens e Serviços.

Tem como objetivo prevenir que os colaboradores chave da CVT, no decurso das suas atividades, incorram em ações que configurem conflitos de interesse. A política contempla ainda duas declarações a serem preenchidas pelos colaboradores envolvidos. (102-11, 102-25)

Principais categorias de fornecedores em 2018 (102-9)



Para além das categorias acima ilustradas, também fazem parte da lista: fornecedores de equipamentos de energia, de uniformes, de serviços de limpeza, de pneus, construção civil, entre outros.

Avaliação de fornecedores

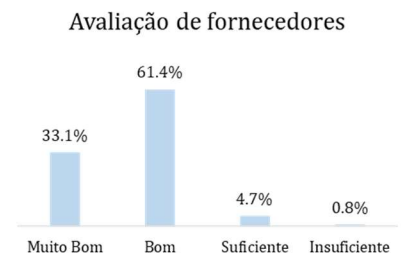
Da base de fornecedores 2018, total de 135, **81%** foram avaliados. Dos resultados da avaliação obtidos **61.4%** tiveram avaliação de BOM e **33%** de MBOM.

Comparativamente com ao período homólogo, houve melhorias no processo de avaliação de fornecedores por parte dos intervenientes, tanto a nível quantitativo, como qualitativo, sendo que, em 2018, houve um aumento de avaliados em 9 p.p.

Com o objetivo de feedback e melhoria nos processos entre as partes, os fornecedores com avaliação inferior ou igual a 60 pontos (nível suficiente), foram comunicados os resultados, num total de 5 fornecedores nacionais e 2 internacionais. Os 5 fornecedores nacionais foram visitados visando reforçar o diálogo. (102-43)

Inquérito a fornecedores

Em 2018, não foi realizado o inquérito a fornecedores, uma vez que foi estabelecido que os inquéritos passavam a ser bienais. (102-21)



Média

Somos uma empresa Caboverdiana com grande impacto na economia e na sociedade a nível nacional. Os negócios que desenvolvemos, o nosso contributo para o PIB, o número de colaboradores que temos, o número de clientes que nos preferem, a capacidade de inovação que temos demonstrado ter e a responsabilidade social empresarial que nos caracteriza, continuam a suscitar elevado interesse dos meios de comunicação social que acompanham e publicam com alguma regularidade informação sobre a nossa atividade e impactos.

Procuramos manter com os órgãos de comunicação social, principalmente, nacionais e regionais, uma relação de proximidade, rigor, transparência e isenção, assegurando a recolha, processamento e difusão da informação sobre as atividades do Grupo – quer de forma pró-ativa, quer esclarecendo as questões que estes nos dirigem, sempre cientes de que as mensagens veiculadas pelos media influenciam significativamente a nossa reputação.

Regulador

O decreto-lei publicado no Boletim Oficial de 20 de Setembro de 2018, visando a racionalização das estruturas da Administração Pública e consequente diminuição do seu custo de funcionamento criou a Agência Reguladora Multissetorial da Economia (ARME) autoridade administrativa independente, que passou a desempenhar a atividade administrativa de regulação técnica e económica dos sectores das comunicações, energia, água e transportes coletivos urbanos e interurbanos de passageiros. Como consequência, foram extintas a Agência de Regulação Económica (ARE) e a Agência Nacional das Comunicações (ANAC).

ONG's

Mantemos uma parceria estável e duradoura com algumas Organizações Não Governamentais relacionadas com temas ambientais, sociais e/ou éticos, cujas as preocupações são também consideradas na gestão diária de *stakeholders*, sendo que a maioria conta com a participação ativa e empenhada da CVT nos seus desígnios.

As instituições com quem nos relacionamos neste âmbito, estão indicadas no capítulo das **Parcerias para a Promoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS** (pag.40) assim como os temas que mais contribuíram para o diálogo e iniciativas levadas a cabo no ano em relato.

Sociedade Civil

A estratégia de desenvolvimento da CVT, para além de contemplar a sua atividade core, inclui preocupações de ordem social, ou seja, considera que o sucesso das suas atividades no setor das comunicações eletrónicas deve estar associado à promoção do bem comum da sociedade e do desenvolvimento dos diferentes setores sociais.

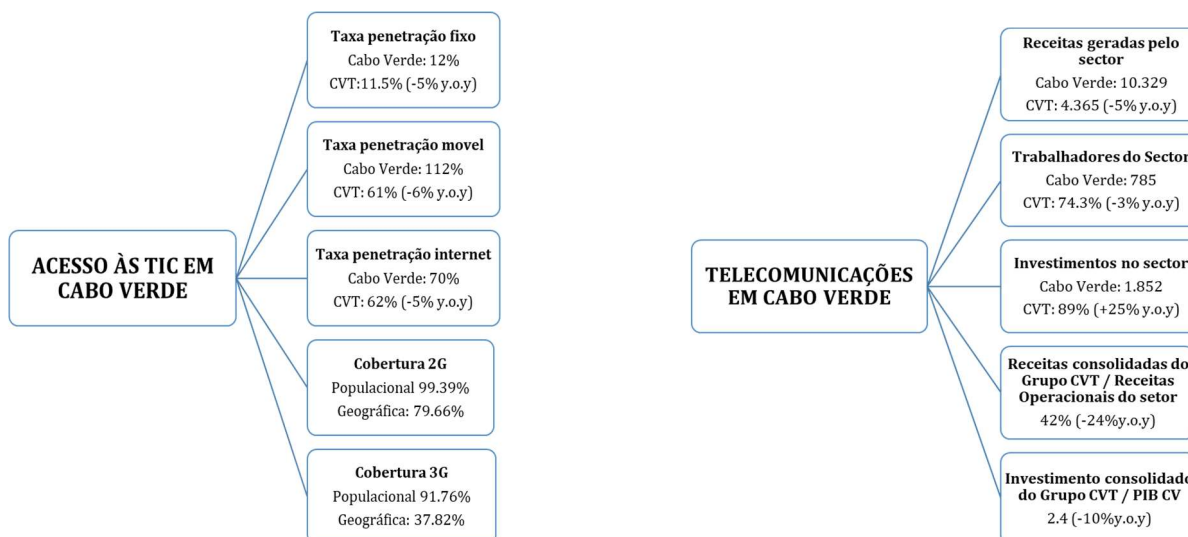


II. O NOSSO DESEMPENHO

A. IMPACTO ECONÓMICO

Criamos valor para os nossos stakeholders, desenvolvemos e vendemos produtos e serviços que são uma parte essencial da vida moderna.

i. Impactes da atividade da empresa no sector e no país



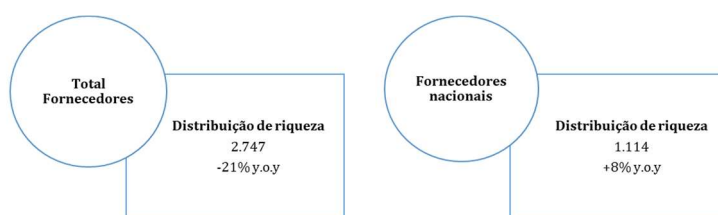
Nota: Valor em milhões de escudos

Temos um impacte significativo no setor onde operamos.

As receitas da CVT contribuem em **42%** para as receitas do setor nos pais. No que concerne a investimentos no setor, a nossa contribuição sobre o total é 89 %, em 2018.

Ao nível do emprego no setor a CVT representa 74.3% dos trabalhadores, tendo este valor diminuído em 3% face a 2017, dado ter existido uma redução no número de colaboradores no setor. Em termos de empregabilidade, representamos um peso de 0.3% face a empregabilidade nacional.

As receitas consolidadas da CVT representam **2.4%** do PIB cabo-verdiano.



Nota: Valor em milhões de escudos

Em 2018, 41% das compras foram efetuadas a fornecedores nacionais, 11 p.p superior ao ano anterior (30%). Isso deve-se a aquisição traçados cabos âmbito FTTH, construção civil em geral (sites, manutenção Edifício CVTelecom), consumíveis de impressão, entre outros.

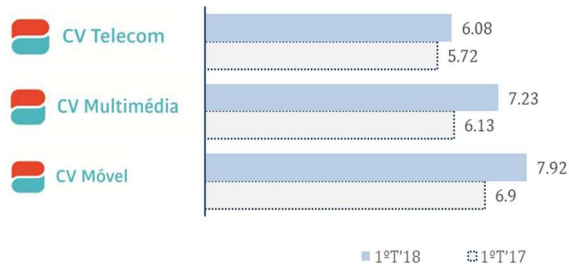
Uma parte significativa das compras efetuadas ao longo do ano relacionou-se com contratos de manutenção e suporte, bolsa de horas, equipamentos de energia e transação, materiais projeto FTTH, projeto MBB e FBB, soluções clientes empresariais, cartões SIM e terminais móveis.

Relativamente aos Impactes da atividade da Empresa nos stakeholders, as receitas operacionais diminuiram 5.6% e os custos operacionais 3.9%. O EBITDA diminuiu 1 pp para os 41.5%, e o resultado líquido aumentou 14.9 %. Os acionistas beneficiaram de um dividendo de 184 escudos/ação.

ii. Satisfação do Cliente



Grau de Satisfação Médio com as Operadoras



A satisfação dos clientes foi medida através do estudo de mercado em que foram inquiridos indivíduos residentes nas 9 ilhas de Cabo Verde, de ambos os sexos e com 15 ou mais anos de idade.

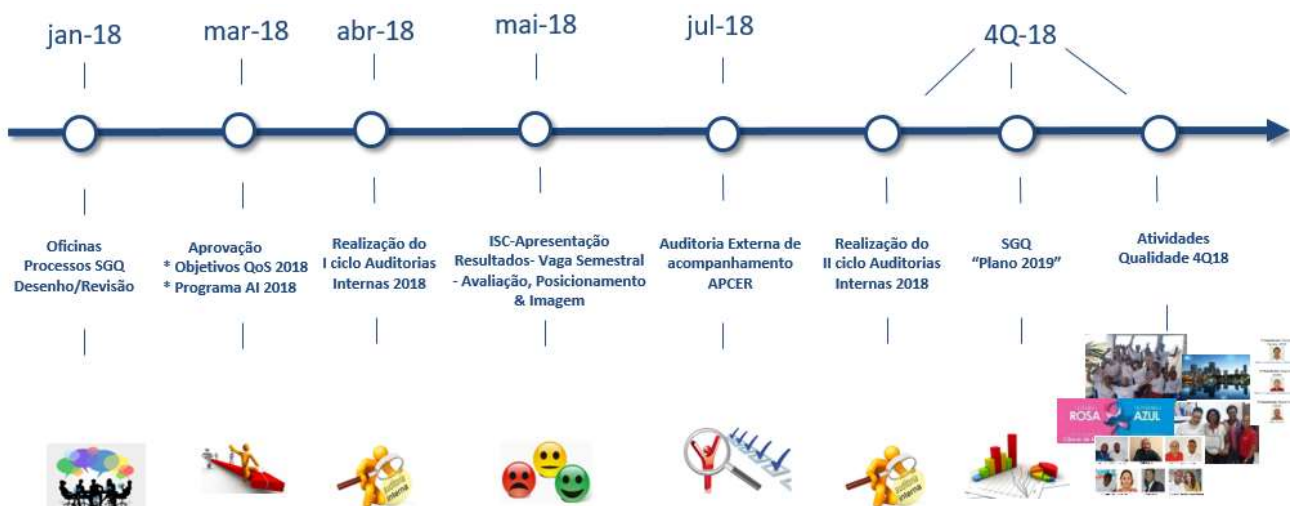
- De 491.875 residentes (Fonte: INE CV Censos 2010) foi utilizada uma amostra de 1.560 Inquiridos (1ºT18).
- Os resultados (por blocos/assuntos) foram disponibilizados às áreas para análise e atuação;
- Apesar de ainda não termos atingido a meta por nós definida de 8, registamos uma evolução positiva em todas as empresas, fruto de um trabalho focalizado na melhoria da qualidade de prestação de serviço e da imagem das empresas do GCVT.
- É necessário continuar a trabalhar na melhoria da experiência do cliente através dos serviços prestados, do cumprimento dos SLA's estabelecidos, nos contactos com o cliente e na oferta de produtos/serviços que vão de encontro às suas expectativas;

Sistema da Qualidade (SGQ)

Temos, desde 2007, um sistema de gestão certificado de acordo com as normas internacionais ISO 9001 (Qualidade), para melhor monitorizar o cumprimento dos nossos princípios de atuação e prestar cada vez mais um melhor serviço.

Depois da transição para a nova norma 9001:2015, em 2017, o ano de 2018 foi um ano de afinação dos processos e procedimentos do sistema e de preparação para a convergência das 3 empresas.

Alem disso, realizaram-se diversas atividades, onde o tema escolhido neste ano foi a "COMUNICAÇÃO INTERNA", numa ótica de melhoria e sensibilização para a importância



iii. Inovação 2018

Em 2018, os Sistemas de Informação (SI) desempenharam, e continuarão a desempenhar, um papel fulcral no seio da CVT.

A visão que o Grupo abraçou implicará a unificação e transformação do seu SI, e tal como as operadoras tradicionais de rede em outras geografias fizeram, tendencialmente a empresa irá posicionar-se como um operador de serviços digitais integrados, e neste cenário naturalmente, que os SI assumem um papel de supra importância.

Com base na estratégia planeada, os SI vem executando diversos projetos com vista por um lado a preparar a empresa para a tão desejada Convergência das unidades de negócio, e por outro lado afirmar o Grupo como um *player* importante em termos de prestação de serviços tecnológicos ao tecido empresarial cabo-verdiano.



O ano foi marcado pela incerteza do licenciamento 4G, o que implicou a reconsideração dos pressupostos e replaneamento de investimentos para a capacidade 3G da rede móvel. Não obstante, foi-se atuando nas necessidades da rede, resultando num final de ano estável e com indicadores de qualidade com níveis dentro do desejado.

Por outro lado, na rede fixa o projeto de destaque foi o FTTH (*Fiber to the Home*), em que foi projetado a expansão da rede de fibra nas principais cidades do país, tendo terminado o ano com mais de 5000 casas contempladas. Para melhoria da performance do serviço, modernizamos a rede ativa GPON, capaz de proporcionar ofertas com velocidades de *downlink* até 100Mbps.

Demos continuidade a cloudificação da rede, com o swap do SMS Center para plataformas NFV, usufruindo de sinergias das plataformas de serviços de valor acrescentado CloudVAS, visando a convergência e a simplificação da rede bem como a eficiência operacional.

Grandes investimentos estruturais foram concluídos, nomeadamente o da rede DWDM e IP/MPLS, o da rede de agregação convergente, e o projeto da cidade segura que impulsionou a capilaridade da fibra na Cidade da Praia. As infraestruturas resultantes desses investimentos constituem a base para transformação digital do país e da inovação.

Foi num ambiente de transição organizativa exigente que as novas equipas enfrentaram os desafios da competitividade, assegurando a continuidade de negócio e o desenvolvimento de projetos estratégicos.

Projeto CSI - Contributos Desenvolvimento Sociedade de Informação (CSI)

Este projeto visa possibilitar que as Tecnologias de Informação e Comunicação cheguem a todas as esferas da sociedade, facilitando o acesso às TIC e proporcionando a redução do fosso digital ainda existente no país, particularmente nas localidades consideradas periféricas.

Várias ações foram desenvolvidas ao longo de 2018, em linha com o Plano de atividades que vem sendo implementado desde 2012, com um conjunto de ofertas e ações especificamente dirigidas à comunidade estudantil do país, pessoas com necessidades especiais, população com fraca literacia digital, tudo em prol de maior acessibilidade às TIC e na promoção e fomento da inovação tecnológica e do conhecimento.

E porque levar as tecnologias à população é também missão da CVMóvel, em 2018 a Cidade de Sal Rei (ilha da Boa Vista), foi agraciada com uma sala multimédia.



Prémios “Melhor Aluno”

Em 2018, foram contempladas 27 escolas, num universo de 45 secundárias em todo o país, onde 162 alunos foram premiados com Kits produtos e serviços.



Subsidição de equipamentos

Em relação aos equipamentos subsidiados, a CVT contribuiu com cerca de 28.449 milhares de escudos, para que a sociedade Caboverdiana tivesse acesso às tecnologias de informação.

Equipamentos	Variedade	Quantidade	Custo médio	Valor Total (milhares ECV)
Dongle	5	2.293	3.376	2.901
Telemóvel	28	6.688	15.675	20.631
Tablet	6	1.363	10.945	4.916
Total				28.449

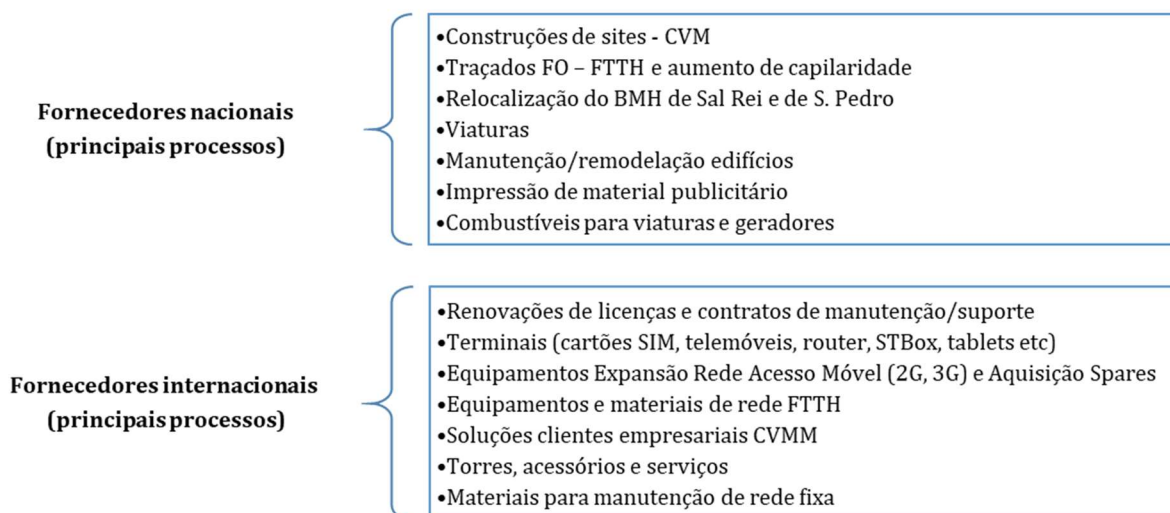


iv. Compras

No que respeita a compras nacionais registou-se uma diminuição na CVTelecom e CVMóvel. Na CVMultimédia, o volume de compras nacionais aumentou significativamente, sendo que o fator de maior peso está relacionado com a construção de traçados de fibra ótica em várias ilhas. (Ver evolução na Tabela 9, nos anexos) (204-1)

CVTelecom (milhões ecv)	CVM (milhões ecv)	CVMM (milhões ecv)
Fornecedores internacionais 448.309 -22% y.o.y	Fornecedores internacionais 1.134.627 -47% y.o.y	Fornecedores internacionais 49.903 -85% y.o.y
Fornecedores nacionais 514.902 -22% y.o.y	Fornecedores nacionais 265.789 -15% y.o.y	Fornecedores nacionais 333.722 +424% y.o.y
Valor total 963.212 -22% y.o.y	Valor total 1.400.416 -24% y.o.y	Valor total 383.626 -1% y.o.y

A CVT durante o ano de 2018, lidou com cerca de 1.245 fornecedores, entre os quais 948 (76%) são nacionais e 297 (24%) internacionais. (102-9). Na figura abaixo descrevemos quais foram os principais processos.

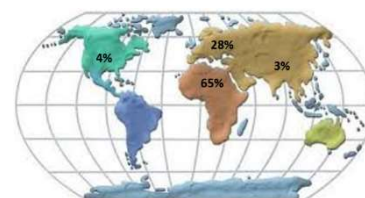


Em relação a 2017, tivemos a entrada de 19 novos fornecedores que a organização contratou (414-1).

Os fornecedores contratados em 2018 foram:

- 14 internacionais (nas áreas de brindes, terminais móveis, equipamentos telecomunicações, serviço 4G, equipamentos energia);
- 5 nacionais (empresas construção civil).

Quanto às compras internacionais por região, temos a região Africana a liderar com 65% do volume, uma vez que inclui também os fornecedores do mercado nacional (aquisições de materiais variados). (102-9)



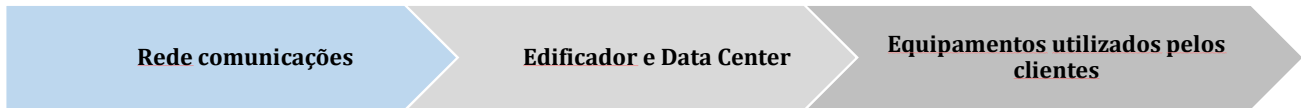
B. IMPACTOS AMBIENTAIS

Gerimos impactos ambientais pensando na conservação de recursos naturais, mitigar riscos e cumprir com as normas ambientais. Estamos determinados em dar o nosso contributo, trabalhando conjuntamente com o governo do país e outras organizações civis da sociedade, para combater as mudanças climáticas.

i. Compromisso e Operação

A responsabilidade ambiental da CVT abrange seus clientes, fornecedores e colaboradores. Para que consiga atuar de maneira ambientalmente responsável, o lado ético está referenciado nas suas políticas, nos seus processos, nas suas ações e práticas que respeitam o meio ambiente, de forma que o mercado onde atua seja otimizado por meio de ações ambientais e sociais conscientes e positivas.

Principais impactos da atividade da CVT no processo de negócio



Os impactos no ambiente relacionado com as atividades do sector das telecomunicações são estimados como reduzidos, embora não tenham sido elaborados, por nós, estudos/medições específicos. Em 2018, não foram instalados novos sites e nem abrigos em zonas protegidas e não foram alterados os procedimentos de operação na empresa, o que poderia, de alguma forma, aumentar os impactos ambientais. (102-29; 304-1; 304-2)

Com a definição da *Política Ambiental da CVT (2009, revista em 2012)*, de forma tímida temos procurado dinamizar algumas boas práticas ambientais internamente, com fornecedores e clientes, tendo começado a trabalhar num sistema de gestão ambiental.

A par dos contributos que as novas tecnologias de informação e comunicação podem diretamente induzir nos nossos clientes, temos presente que a constante procura de soluções que minimizem os impactes da nossa atividade na sociedade, contribuirão para uma melhor qualidade ambiental no futuro.

Apesar de conscientes do caminho longo que nos espera, um dos principais desígnios da estratégia que perseguimos será contribuir para a redução das emissões de CO₂ (dióxido de carbono) e dos consumos de energia dos nossos clientes. Para isso, os primeiros passos já foram dados com a monitorização dos nossos consumos internos e o dos nossos clientes por via dos equipamentos que disponibilizamos ao mercado.

Entretanto, preocupações como utilização de energias renováveis (produção de energia através de painéis solares), descontinuar redes tradicionais, alavancar as redes de nova geração fixa e móvel, partilha de infraestruturas, monitorização de consumos de energia e emissões, seleção de equipamentos energeticamente mais eficientes, já estão na ordem do dia.

É sabido que as novas tecnologias de informação e comunicação e as redes de nova geração já nos permitem prestar serviços aos clientes que contribuem para minorar os seus impactes ambientais, nomeadamente as emissões de dióxido de carbono e, deste modo, contribuir indiretamente para o equilíbrio do ecossistema.

ii. Gestão Operacional Sustentável

Na CVT, temos procurado relacionar três importantes ações: a política, a técnica e a ética. A ação política incorpora a diversidade de interesses organizacionais no processo de tomada de decisão. A ação técnica possibilita o equacionamento de três vetores: eficiência de processos, eficácia de resultados e efetividade para os beneficiários. A ação ética está contida numa visão, tem como objetivo um desenvolvimento socialmente mais justo, ambientalmente prudente e, ainda, economicamente eficiente.



O desafio continua sendo procurar fazer mais com menos recursos e aferir os impactes de cada iniciativa.

Matérias-primas (301-1)

O consumo geral de matérias-primas registou um aumento a nível de peso de **105 %** face a 2017, tendo-se verificado maior contribuição derivada dos aparelhos de ar condicionado (55.670 kgs), pois houve uma série de substituições e instalações (5 abrigos CVM). Entretanto, na maior parte dos itens (ver Tabela 10, nos anexos) podemos observar que houve diminuição no consumo.

A CVT continua a envidar esforços para reduzir estes consumos, tanto pela contenção de custos, como tanto pelas preocupações ambientais.

Recuperados em relação aos produtos vendidos (301-3)

Os dados da CVTelecom não mostram recuperação de equipamentos em relação aos vendidos. Isto deve-se ao facto de aparelhos do serviço fixo terem uma estrutura muito resistente e duradoura, logo quando há casos de avaria, o aparelho vai para stock de abate, pois já não está em condições de reparação e reutilização.

Em relação aos equipamentos da CVM, a empresa não tinha por prática tratar dos equipamentos avariados dos clientes. Em caso de defeito de fabrico, era feita a troca imediata por outro novo, ficando o defeituoso em stock para abate ou devolução ao fornecedor. Nos últimos anos, temos trabalhado para criar um processo que seja capaz de dar resposta a esta necessidade dos clientes em caso de reclamação por avaria, dentro do prazo de garantia de 1 ano. Ainda este processo não está consolidado.

Quanto aos equipamentos da CVMM, a maior parte dos contratos contempla o aluguer de equipamentos e uma minoria a venda. Quando há desistência do serviço, cancelamento por dívida ou avaria, faz-se a retoma dos equipamentos, estes são avaliados num laboratório técnico e os que estão aptos, são preparados e reinseridos na rede. Esta prática trouxe muitos benefícios tanto a nível financeiro, como ambiental (ver Tabela 11, nos anexos).

Energia (302-1)

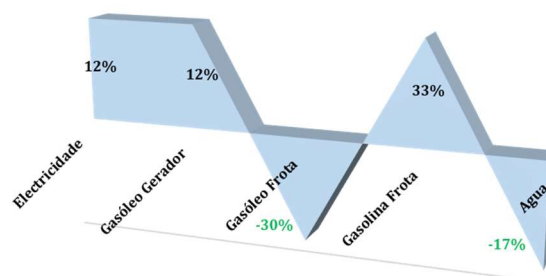
Verificamos uma redução no consumo de água e gasóleo da frota.

Relativamente ao consumo de electricidade, tivemos um aumento global de 12,4%. Um dos fatores que influenciaram este aumento, foi a instalação de 19 novos sites. Os mesmos impactaram de igual modo no aumento do consumo de gasóleo para gerador (12%).

Destaque para o gasóleo da frota, que teve uma diminuição significativa (30%), graças as medidas implementadas para controlo (instalação de GPS em todas as viaturas operacionais).

De igual modo tivemos uma diminuição de 17% no consumo de água, principalmente na CVTelecom e CVMM.

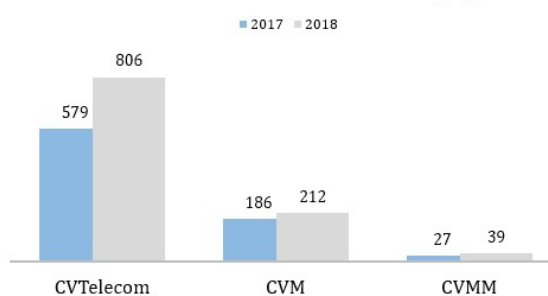
Variação geral dos consumos em 2017/2018



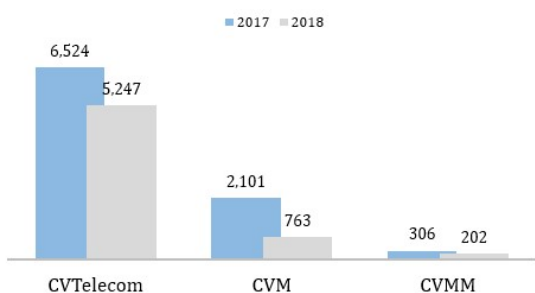
Consumo electricidade (Gj)



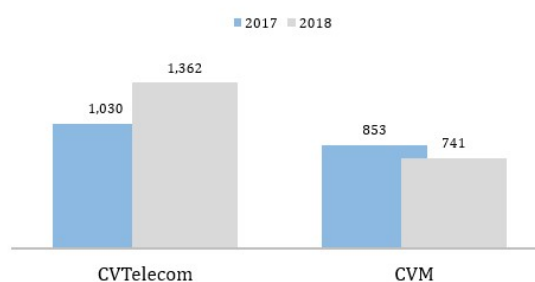
Combustível frota - Gasolina (Gj)



Combustível frota - Gasóleo (Gj)



Combustível gerador (Gj)



Produção de energia renovável (302-1)

Registou-se um aumento de 16.4% na produção de energia renovável, graças a contribuição das instalações secundárias (Lomba de igreja, Tarrafal Monte Trigo e Planalto Norte). Nas principais unidades a produção manteve-se praticamente igual.

Ao longo dos últimos 3 anos, verificamos que, para além das variações na produção adviniente das condições climáticas, que condicionam a produção de energia fotovoltaica, os sites de Tarrafal Monte Trigo e Lomba de Igreja, em 2016, tinham equipamentos de rádio com maior consumo de energia. Com o *swap* nos equipamentos rádio, para tecnologia mais avançada, nos referidos sites, registou-se redução de consumo em 2017. Porém, em 2018 foi instalado 3G



nesses sites e o consumo aumentou e, conseqüentemente, a produção fotovoltaica aumentou.

Relativamente ao Planalto Norte, a energia produzida em 2017 corresponde a produção apenas do segundo semestre na medida em que o site entrou em funcionamento nesse período. (ver evolução na Tabela 12, nos anexos)

A taxa de penetração de energia renovável teve um ligeiro aumento, no total de energia consumida na CVT, passando de **1.63%** de 2017, para **1.69%** em 2018.

Gestão de frota (302-1)

Em relação ao gasóleo da frota, tivemos uma clara diminuição devido às medidas de controlo implementadas e socializadas a nível nacional sobre o procedimento de “*Uso e gestão de viaturas operacionais do Grupo CVT*”.

Como medida complementar muito importante, fez-se a instalação da ferramenta ZAP Frota em todas as viaturas operacionais da CVT no 4º trimestre de 2018, contando com a instalação de GPS em todas as viaturas operacionais, monitoramento *on line* da utilização de viaturas, com envio de alertas às chefias diretas e responsabilização em caso de incumprimento do procedimento.

Os nossos objetivos na gestão da frota utilizada para a manutenção da rede e atendimento aos clientes, são os de atingir o máximo de eficiência nos processos, com foco na redução de custos e na minimização dos impactos ambientais, sendo que um dos principais indicadores acompanhados nesse sentido é o consumo de combustível. Paralelamente permite aumentar a produtividade; reduzir custos com manutenções e reparações e ter visibilidade total sobre a sua frota.



Consumo fora da organização (302-2)

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.

Estima-se que o consumo de energia fora da organização aumentou **26%** em relação a 2017, principalmente devido ao aumento do número de cartões ativos de móvel e da adesão aos pacotes da CVMultimédia. Tivemos diminuição nas emissões, apenas nos equipamentos da CVTelecom devido à tendência decrescente do parque de telefone fixo. (ver Tabela 13, nos anexos)



Deslocações (302-2)



Viagens aéreas Internacionais

- 52 viagens
- 757.478 km
- 86.1 Emissões CO₂ produzidos



Viagens aéreas Nacionais

- 157 viagens
- 81.702 km
- 9.45 Emissões CO₂ produzidos



Viagens Marítimas

- 25 viagens
- 2.794 km
- 0.32 Emissões CO₂ produzidos

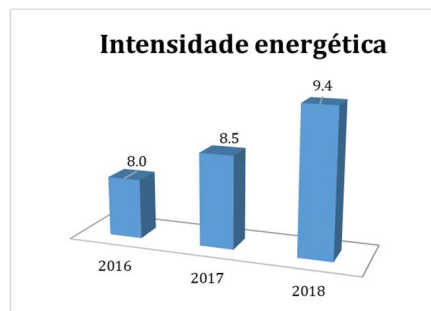
Emissões por viagem (CO ₂)	2017	2018	Δ %17/18
Internacionais	54.2	87.6	62%
Nacionais aéreas	11.3	9.45	-16%
Nacionais marítimas	0.82	0.32	-61%

- Houve uma diminuição no numero de viagens nacionais, tanto aéreas (246 para 157), como marítimas (de 45 para 25), com menor geração de emissões.
- Por outro lado, o numero de viagens internacionais aumentaram de 47 para 52, com percursos longos, o que refletiu no aumento de emissões geradas.

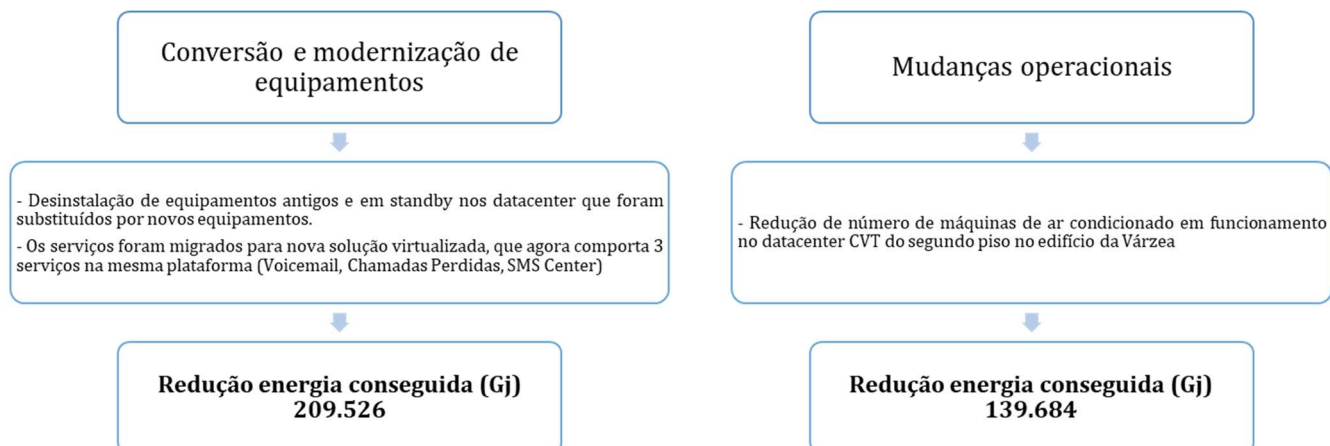
Intensidade energética (302-3)

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

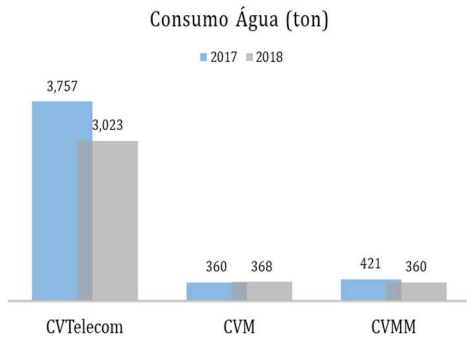
Assim, o consumo de energia por volume de vendas foi de 9.4 em 2018, apontando para um aumento do IIE de 10% em relação a 2017, uma vez que o consumo de energia, aumentou e o volume de vendas teve uma diminuição de cerca de 5%, fazendo com que o indicador da intensidade energética aumentou. (302-3)



Medidas de redução do impacto ambiental implementadas em 2018 (302-4)



Água (303-1)



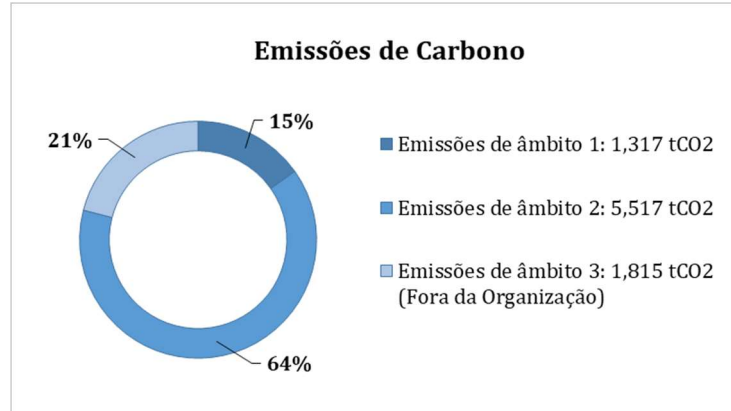
- Redução geral no consumo de água em 17 % principalmente na CVTelecom e CVMM;
- Ligeiro aumento na CVM, relacionado com a mudança da equipa da CVMM para o edifício da CVM, no início do 2º trimestre de 2018;
- As águas residuais da CVT, de cariz doméstico, são descarregadas no sistema de saneamento público, não tendo por isso impactos diretos significativos na biodiversidade. (306-5)
- O consumo de água da CVT é pouco significativo em termos de volume e maioritariamente proveniente da rede pública, pelo que o impacto causado nos recursos hídricos é mínimo.

Emissões (305-1, 305-2, 305-3)

As emissões da CVT aumentaram relativamente a 2017 em 23%, com a seguinte distribuição:

- As de âmbito 1, emissões diretas GEE, registaram um aumento de 31%, devido a maior consumo de gasóleo (rede e frota);
- As de âmbito 2, emissões indiretas GEE, tiveram um aumento de 12%, resultado de um maior consumo de eletricidade;
- As de âmbito 3, emissões indiretas GEE (Fora da Organização), um aumento de 59% que estão associadas ao aumento do nº de cartões da CVM e do parque da CVMM.

O consumo de eletricidade continua a ser a maior geradora de emissões de carbono (emissões âmbito 2), no conjunto global, representando 64% das emissões da CVT. De seguida vem as emissões de âmbito 3, relacionada às deslocações, com 21%, e por fim as emissões do âmbito 1 (15%), associada ao consumo de combustíveis (ver evolução na Tabela 14 dos anexos).



O fator de conversão utilizado para realização do cálculo das emissões de âmbito 1, 2 e 3, foi baseado no documento das Nações Unidas, CLEAN DEVELOPEMENT MECHANISM, ASB0021, "Standardized baseline - Cape Verde standardized baseline for the power sector", tendo sido calculada uma média com os fatores das 9 ilhas habitadas, com valor final de 0.5975.

Resíduos (306-2)

Já em relação aos resíduos gerados, o ano de 2018, registou uma diminuição em 41% de resíduos produzidos. Houve reaproveitamento/doação de grande quantidade de mobiliário (secretárias, cadeiras, armários), contribuindo para essa redução (ver Tabela 15, nos anexos)

iii. A Nossa Atuação Interna

Logística inversa

A empresa tem trabalhado no procedimento de retoma de equipamentos de modo a poder reaproveitá-los, com benefícios tanto a nível de custos, como a nível ambiental, evitando a acumulação de resíduos. Este procedimento tem sido muito bem aplicado nos equipamentos da CVMM, provenientes de cancelamentos de serviço ou avaria. Passam pela fase de análise técnica e laboratorial e são preparados para serem reinseridos na rede.

Em 2018, foram reaproveitados 2.744 equipamentos, 96 a menos do que em 2017 (2.840), representando uma diminuição de 3.5 %. Os aparelhos recuperados foram os seguintes:

- Routers TG784nV3 – **751**
- Routers TG789VACV2 – **428**
- Set Top Box Albis Scenagate 8073 – **967**
- Set Top box-Albis Scene Gate 8000 – **598**



Routers TG784nV3



Set Top Box Albis Scenagate 8073

Faturas eletrónicas

Em relação às faturas eletrónicas a tendência tem sido de aumentar o volume, em relação às faturas impressas.

Uma vez que a empresa está a caminhar em direção à convergência, prevê-se que as faturas das 3 empresas passem a ser emitidas em apenas uma, o que terá impacto significativo na redução de uso de papel e tinta para impressão.

Do total de faturas emitidas, 31% foram enviadas aos clientes por via eletrónica e apenas 4% das faturas foram impressas. Isto deve-se, maioritariamente, ao facto de haver necessidade de resolver as questões de toponímia das cidades, pois, dificulta o acesso aos dados sobre a localização das residências.



C. IMPACTOS SOCIAIS

Apoiar os nossos colaboradores na quebra de paradigmas, e a mudar o habitual modus operandis fortalecendo a inovação e o conhecimento do negócio é uma das apostas da CVT. Para que os colaboradores atuem de forma diferente, é preciso incentivar o surgimento de pensamentos inovadores.

i. Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos

A CVT cria iniciativas que possam demonstrar o apreço e o valor que cada profissional tem para a empresa. Ela se preocupa com seus talentos, para conservá-los mais motivados e envolvidos com o trabalho que precisam fazer.

Da mesma forma, é a boa gestão de Recursos Humanos que permite conhecer as efetivas habilidades e vocações dos colaboradores da organização e explorá-las da melhor forma possível.

Isto pode ser conferido, como exemplo, no processo de mobilidade interna que tem vindo a ter cada vez mais expressão, processo que tem permitido aos colaboradores mudar de área e encarar novos desafios.



Do ponto de vista qualitativo, 2018 foi um ano cujo balanço pode ser considerado de positivo.

Alguns processos da transformação, tais como a gestão de mudanças, implementação de estruturas orgânicas, em curso na organização se consolidaram, principalmente nas estruturas das áreas técnicas onde se deram os ajustamentos necessários.

Foram dinamizadas várias formações, sobretudo, técnicas, onde houve uma taxa de realização de formações de cerca de 90%. Os recrutamentos foram bastantes seletivos numa perspetiva de racionalização de custos.

A mobilidade foi também bastante seletiva com uma Taxa de Mobilidade Interna de cerca de 3,4%.

Aguarda-se a alteração do Decreto Legislativo 7/2005 que permitirá a convergência efetiva para que sejam implementadas as estruturas comerciais e se possa concretizar a convergência das empresas do grupo.

Perfil das equipas e Evolução do nº de colaboradores (102-8, 401-1)

A CVT tem desenvolvido a sua atividade num ambiente exigente, concorrencial e de constante evolução tecnológica, que a obriga a garantir um serviço de contínua busca pela qualidade e desenvolvimento dos seus recursos humanos.

Assim, as estratégias e práticas de gestão de RH, têm pautado para:

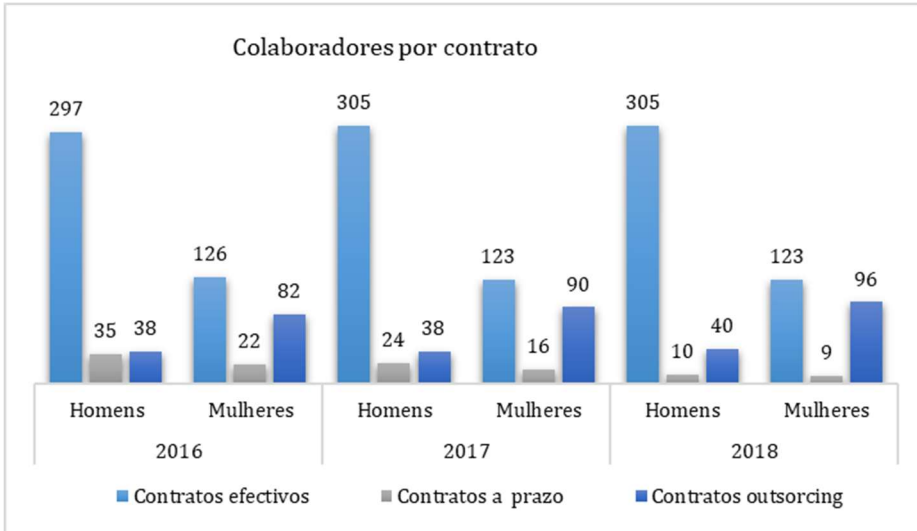
Política de Resourcing e Integração

- Valorização do potencial interno existente, concentrando os seus recursos próprios nas áreas e atividades nucleares e fundamentais para o negócio (redução das categorias profissionais com foco na elevação do nível de habilitações e competências);
- Maior flexibilidade, considerando na mobilização de pessoal, valências experiência e competências técnico-profissionais;
- Tem sido dado uma especial atenção ao processo de integração, seja ela de novos colaboradores como também dos que foram integrados em novas áreas funcionais, traçando planos de formação e controle da satisfação/impacto na função;
- A contratação de estagiários e profissionais para trabalhos temporários, por via de parcerias com escolas e centros de formação tem servido para dar resposta as variações imprevisíveis/transitórias como também na responsabilidade social da empresa com a oferta de oportunidades que visam a qualificação de quadros no mercado profissional.

Política de Desenvolvimento e Formação

- A formação continua sendo um importante meio de desenvolvimento pessoal e organizacional, através do qual a Empresa investe anualmente importantes recursos, garantindo coerência com as prioridades estratégicas previamente definidas e adequação ao orçamento disponível.

- A aposta em novos mecanismos de partilha de conhecimentos tem sido crescente, nomeadamente workshops, ateliês, fóruns, tertúlias, e-learning entre outros. O incentivo à autoformação pelos colaboradores tem sido também uma via de crescimento e desenvolvimento na carreira.
- Como desafio, temos necessidades de atualizar o nosso diretório de competências e catalogar as atribuições, cujos dados servirão de base para assegurar maior objetividade no desenvolvimento das carreiras, gestão de talentos e capacitação profissional.



A nível do Grupo, em 2018:

PA - 9%
TO - 51%
QM - 5%
QS - 35%

A nível do Grupo:

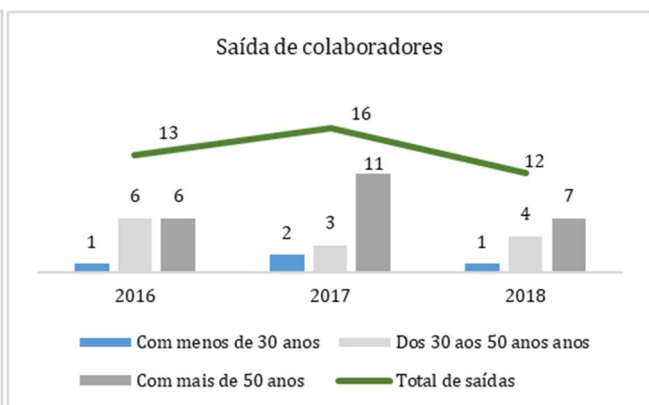
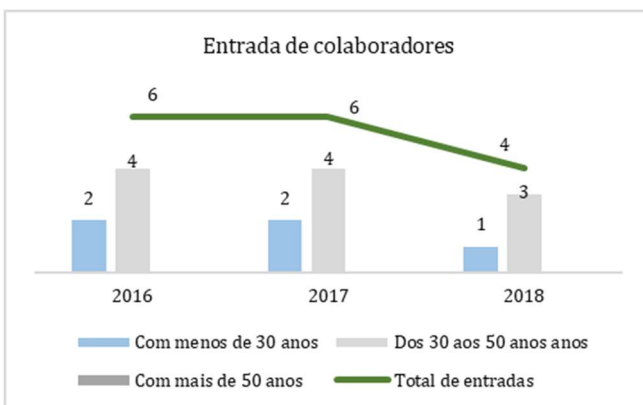
até 25 anos - 0%
26-30 - 2%
31-40 - 37%
40-50 - 27%
>50 - 34%

Entradas e saídas (401-1)

Comparativamente a 2017, diminuição de 4% de colaboradores internos (Reformas e LSV): Cessação de contrato com 12 colaboradores (6 Reforma, 2 caducidade contrato, 1 mútuo acordo, 2 pedido do colaborador e 1 morte);

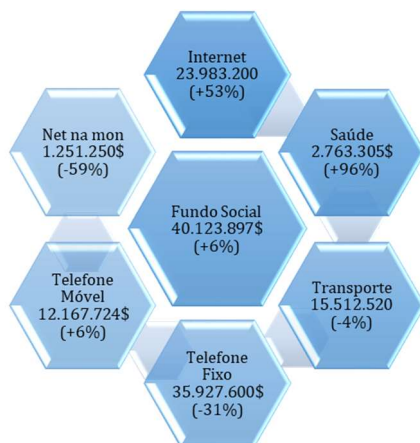
Em relação a entrada de colaboradores, tem-se apostado na mobilização interna de recursos, tanto para uma gestão de custos, mas também como forma de motivação.

Em 2018, registou-se uma taxa de turnover de 3%.



Benefícios (401-2)

No que se refere aos benefícios disponibilizados pela CVT aos seus colaboradores, houve uma diminuição no valor global de 5% (cerca de 7 mil contos), tendo-se registado um aumento significativo em algumas rubricas (saúde 96% e internet 53%), mas por outro lado diminuições, destacando net n@ mon (-59%) e telefone fixo (-31%).



Licença parental (401-3)

No ano de 2018, 13 homens e 7 mulheres usufruíram de licença parental. Destacamos também uma taxa de retenção após licença parental de 100%, tanto nos homens como nas mulheres, tanto após licença, como também decorridos 12 meses após nascimento dos filhos. (ver evolução na Tabela 16, nos anexos)

Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais (402-1)

Existem prazos mínimos definidos nos acordos de negociação coletiva. A Cláusula 20ª da CCT (Convenção Coletiva do Trabalho), que pressupõe um aviso prévio de:

- 30 ou 15 dias, consoante implique ou não mudança de residência habitual, dentro do mesmo conselho;
- 60 dias, caso implique mudança para outro conselho e;
- 90 dias se for mudança para outra ilha.

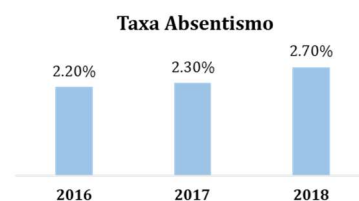
Comitês formais de saúde e segurança (403-1)

O comité formal de saúde e segurança, têm mantido a mesma constituição nos últimos 3 anos: QS - 23; QM- 1; TO- 3; (ver Tabela 17, nos anexos).

Taxa de absentismo (403-2)

A taxa de absentismo em 2018, a nível do grupo foi de **2,7%**, mostrando um aumento de 0.4 p.p. relativamente a 2017.

Embora tenhamos tido uma diminuição de 32% nas licenças de maternidade, por outro lado houve um aumento no volume de baixas por doenças e nas faltas injustificadas. Este ultimo devido ao abandono de lugar de um colaborador, impactando diretamente neste parâmetro. (ver evolução na Tabela 18, nos anexos)



Saúde e segurança (403-4)

Saúde

- **Outubro Rosa** - Caminhada em parceria com “Criolas Contra Câncer”:
 - ✓ Realização a nível nacional, com cerca de 355 participantes;
 - ✓ Contribuição solidária, por parte dos colaboradores, para doação a uma paciente em tratamento, cerca de 30.000\$

Sessões informativas

- ✓ **Tertúlia “Outubro Rosa”** - Sensibilização sobre o cancro de mama/útero, em parceria com a Associação Diva’s, realizada no largo central da Sede.
- ✓ **Tertúlia “Novembro Azul”**- Sensibilização sobre o cancro de próstata com Dr. Mário Frederico (Urologista), realizada no largo central da Sede.



S. Nicolau



S. Vicente



Doação à Sra. Izaldina da Silva Ferreira



Fogo



Santiago



Sal



Brava

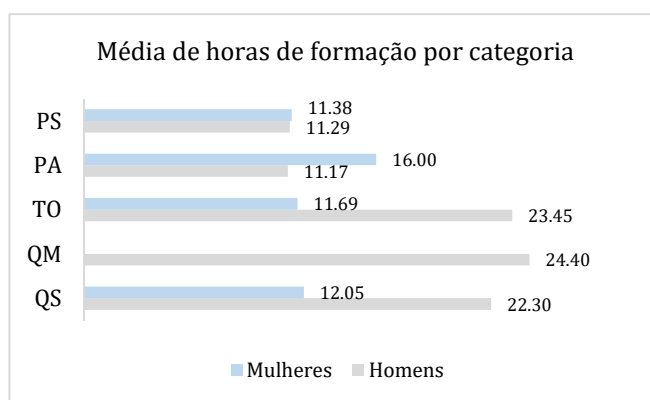
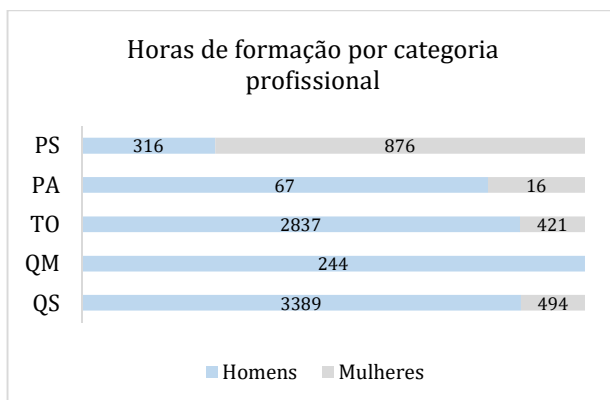
Segurança

Como destaques de 2018, podemos assinalar as seguintes atividades:

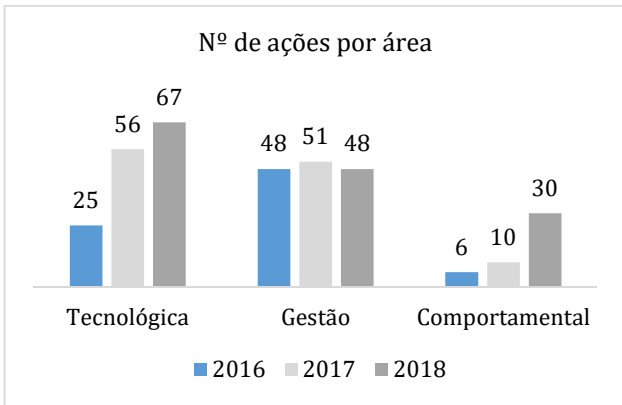
- Participação de colaboradores em formações uso extintores de incêndio (Praia 62 - Sal 14);
- Participação de colaboradores em palestras de sensibilização; filmes segurança; congresso nacional de segurança
- A 11ª Semana Interna Prevenção Acidentes de Trabalho – Nível Nacional (25 Abril a 05 Maio)
- Palestra sobre Assédio sexual (Dezembro)

Formação (404-1)

Foram organizadas durante o Ano 2018, 145 ações (in) formativas (76 formações & 69 eventos), mais 28 que no período homologado. Registou-se um ligeiro decréscimo na Taxa de Cobertura Formação/Eventos (3 p.p). Houve um aumento nos dias dedicados em formação derivado de ações cuja carga horária foi superior a 35 Horas semanais (Soluções Empresariais CVMM; Aplicativo FEU; Projeto Safe City; Projeto DWDM/IP; FBB/MBB, entre outros).



Legenda: PS (prestador de serviço); PA (profissional de apoio); TO (técnico operacional); QM (quadro médio); QS (quadro superior)



- Taxa Realização Necessidades Formação na ordem dos 90%
- Taxa Satisfação com a realização das ações de Formação promovidas de 80%
- Em média os investimentos em formação, representaram 44.844\$00/formando e representam 7% dos gastos com pessoal
- Registou-se 565 Participações, significando uma taxa de cobertura das necessidades de 96.91%, inferior ao período homólogo (32 pp)
- Em média cada colaborador pôde participar em até 19 horas nas ações formativas organizadas

Programas para a gestão de competências e aprendizagem e gestão de carreiras (404-2)

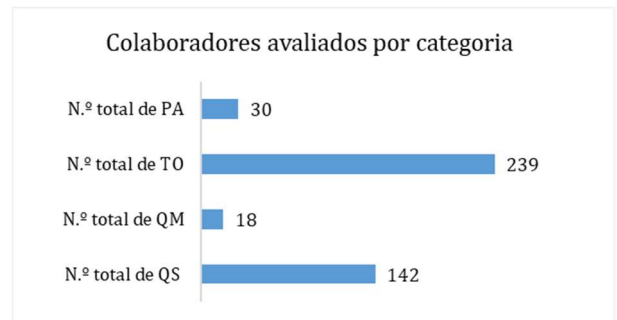
A CVT deu apoio financeiro reembolsável para pagamento de propinas para cursos superiores de colaboradores estudantes em cerca de 726 mil escudos. O apoio dado pela empresa no planeamento de pré-reforma para quem pretendeu reformar-se foi de 541,6 mil escudos (201-3 e 404-2)

Avaliação de desempenho (404-3)

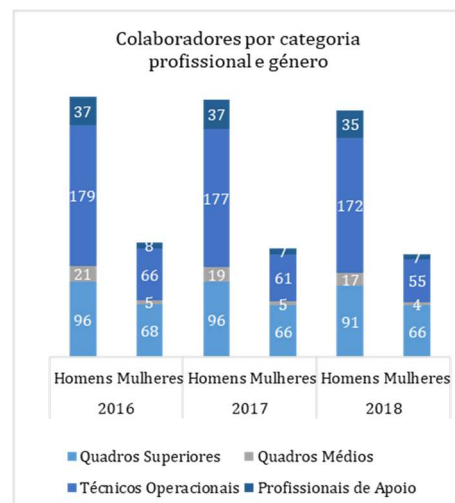
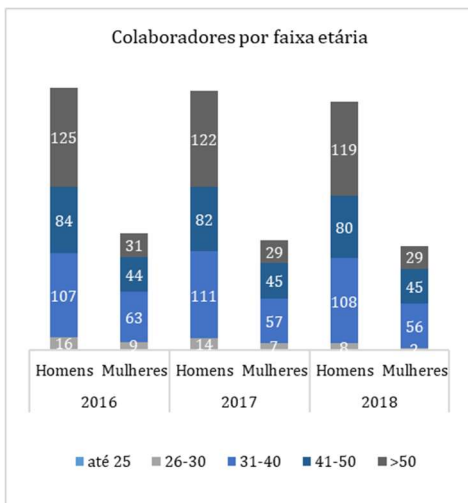
O balanço deste processo relativamente a 2018, foi positivo, uma vez que foi possível concluir com sucesso as avaliações e foi implementado o novo KPI Individual – “Compromisso com Avaliação Desempenho”. Apenas 33 colaboradores não fizeram a sua autoavaliação (ver evolução na Tabela 19, nos anexos).

Para efeitos de realização do processo avaliativo 2018, foram desenvolvidas as seguintes etapas:

- Formação de Novos Tutores
- Socialização do Papel Comissão Acompanhamento e Plano Atividades de Melhoria do Processo
- Apuramento e análise dos resultados avaliados pelos Tutores
- Carregamento no sistema dos dados da Empresa



Composição das equipas por categoria e por faixa etária (405-1)

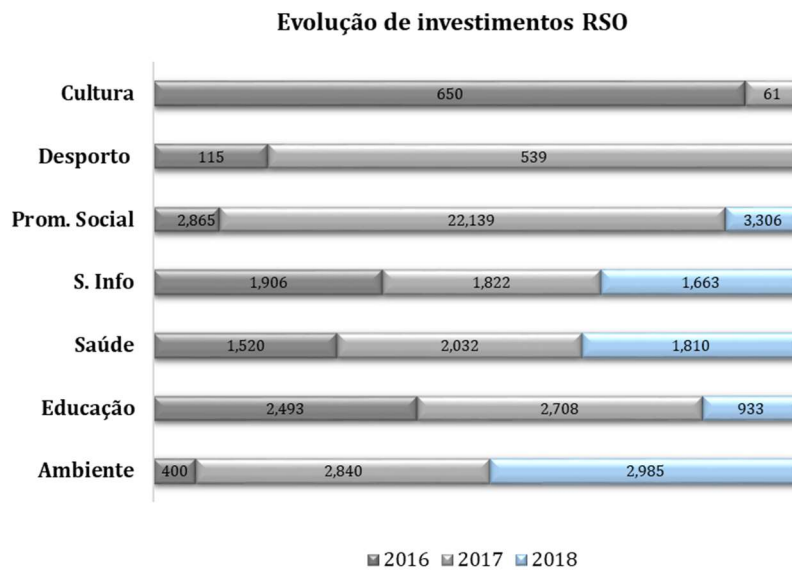


ii. Responsabilidade Social

A responsabilidade social continua a merecer a atenção da CVT. Somos signatários, desde 2008, do Pacto Global, uma iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) e temos vindo a incorporar os seus dez princípios nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção na nossa estratégia, cultura e operações diárias. Igualmente estamos engajados em colaborar com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU.

As parcerias institucionais que travamos e a nossa participação é porque acreditamos que o nosso engajamento para além de ampliar a visibilidade de temas importantes para a sociedade cabo-verdiana, possibilita-nos acompanhar as melhores práticas e incorporar na gestão dos temas ações mais eficientes. O nosso envolvimento evidencia-se através de três tipos de intervenções: Ações de mecenato, patrocínios e ações que promovem a sociedade da informação.

Em 2018, a nível do investimento social nos 4 domínios prioritários (educação, promoção social/luta contra pobreza, saúde e ambiente) da política de RSO da CVT, investiu-se um total de **10.697 contos**, através de parcerias estratégicas com instituições promotoras das diferentes causas abraçadas pela Empresa. (413-1)



De seguida elencamos os principais projetos de 2018:

Promoção social e luta contra pobreza

- **CASA de Passagem** – parceria com ICIEG

A CVTelecom e o Instituto Cabo-verdiano para Igualdade e Equidade de Género (ICIEG) assinaram um protocolo da parceria que visa ajudar a instituição a pôr de pé a "Casa de Passagem", situada na ilha de Santiago (Praia).

Trata-se de um importante espaço de acolhimento e de apoio às vítimas de violência com base no género, que contou com a comparticipação da CVTelecom na prestação de serviços de psicologia e aquisição de móveis e equipamentos para funcionamento da casa, assim como produtos de primeira necessidade para as pessoas que por lá passam.

Esse importante apoio da empresa, estende-se também a serviços de comunicação para membros da rede sol e os beneficiários da "Casa de Passagem" para que possam realizar e receber chamadas.



- **Projeto ACRIDES 2018/2020** - Rede de Combate e Prevenção contra Abuso Exploração Sexual de Criança



Com as Crianças no centro das atenções e, enquadrado na relação de parceria existente entre a CVTelecom e a ACRIDES, as duas instituições assinaram um protocolo para o triénio 2018-2020 desta vez, estendendo a parceria á Rede Nacional de prevenção ao abuso e exploração sexual de crianças. Este protocolo visa reforçar, através da ACRIDES enquanto coordenadora deste projeto, a promoção de uma mais e melhor saúde e educação para as crianças desfavorecidas e vítimas de abuso e exploração sexual.

Enquanto parceira, a empresa custeia, por um período de 3 anos, consultas de psicologia e material escolar para crianças que frequentam o centro da ACRIDES, além de fazer doação de mobiliário e de portáteis para instalação de pontos de atendimento, a nível nacional, da rede de prevenção ao abuso e exploração sexual de crianças.



- **Semana do Bebê** - impulsionada pela CIMPOR - Empresa INTERCEMENT, é uma estratégia de mobilização social que coloca a primeira e a primeiríssima infância no centro da atenção das comunidades e do poder público. Em 2018, a rede de parceiros, da qual a CVTelecom faz parte, pelo 2º ano consecutivo, alargou a comemoração da Semana do Bebê a todos os concelhos do País, atendendo ao grave problema de gravidez precoce que aflige as escolas secundárias do País. Consistiu em: atividades do Ministério da Saúde (em 11 centros de saúde) e atividades do Ministério da Educação, em 12 Liceus, e a nível de comunicação espaços de debate na rádio e televisão, exposição fotográfica, produção de Banners, entre outras. Esta semana teve um impacto muito positivo tanto a nível de engajamento dos parceiros como do público-alvo, participando ativamente nos eventos.



- **Oferta de telefones sénior a 250 idosos**, abrangendo todas as Instituições Nacionais da Cruz Vermelha, num total de 16 e no âmbito do plano de ação NATAL 2018, 250 idosos receberam um telemóvel com teclado simplificado e botão de alarme para idosos, pessoas portadoras de deficiência visual ou cognitiva ou doença mental.



Educação

- **Projeto Kit Escolar** – Parceria com a FICASE – pelo 8º ano mantemos a parceria na atribuição de 44 Kit escolares (2 alunos por concelho - nível nacional), formado por material escolar, pagamento de propina, transporte e uniforme. Tivemos uma taxa de sucesso escolar de 95%, com apenas 2 alunos a não transitarem de ano.



- **Bolsas de estudo ensino superior** – Atribuição e continuidade de 5 bolsas de estudo para formação superior, parceria com a Universidade de Santiago e o ISCEE Instituto Superior de Ciências Económicas e Empresariais.



- **Escolas e jardim apadrinhado** – em 2018, o apoio dado a estas instituições (3 escolas do ensino básico e um jardim infantil), foi em materiais escolares, visando a melhoria das condições das bibliotecas e disponibilização de material didático para os alunos mais desfavorecidos.

- **Projeto UNICV KIDS** - visa estimular nas crianças a vontade de ingressar nos estudos universitários e promover uma atividade enriquecedora durante o período de férias escolares. Outro grande objetivo desta atividade é o de proporcionar aos estudantes do 3º ano dos cursos contemplados (especialmente os do ramo ensino) a possibilidade de trabalhar as competências adquiridas em Metodologias do Ensino de forma a evitar que cheguem ao estágio sem qualquer experiência enquanto professores. Uni-CV KIDS em 2017 contou com 85 participantes e em 2018 recebeu **266 participantes**, oriundos da Praia, Mindelo e Assomada e o envolvimento de 58 monitores (tendo triplicado, comparativamente a 2017).



Ambiente

- **Projeto Minuto Verde by CVTelecom** – Parceria com a Quercus Cabo Verde,

Um dos grandes projetos da Quercus Cabo Verde é o programa televisivo denominado de Minuto Verde, financiado, desde a primeira hora, pela CVTelecom.

É um programa de sensibilização ambiental feito e difundido diariamente na TCV (Televisão Nacional de Cabo Verde), em horário nobre, ou seja depois dos telejornais das 20 horas, e também é divulgado em Destaque no Jornal Online www.sapo.cv, assim como nas páginas do Facebook da Quercus CV e da CVMóvel.



O programa Minuto Verde visa:

- ✓ Educar e sensibilizar a sociedade civil para a necessidade da proteção do meio ambiente;
- ✓ Veicular as informações importantes sobre a proteção do meio ambiente;
- ✓ Aconselhar as boas práticas de conservação e proteção do ambiente;
- ✓ Suscitar a opinião pública sobre a problemática da proteção do ambiente;
- ✓ Colocar na agenda política a problemática ambiental;
- ✓ Envolver a sociedade civil na luta pela promoção e conservação do Ambiente e Promover a cidadania ambiental.

Dos programas produzidos em 2018, registaram-se mais de **400.000 visualizações no facebook** e mais de 377.000 visualizações no YouTube, atingindo assim números nunca antes conseguidos.

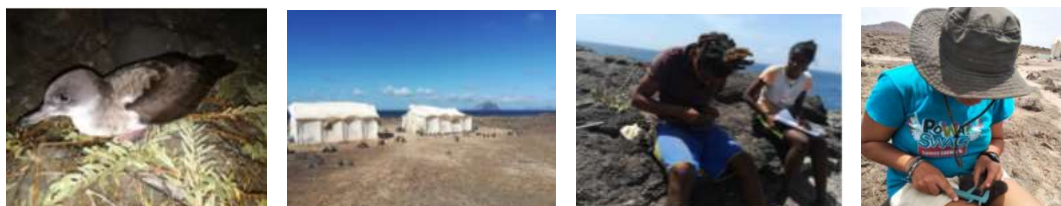


- **Projeto “Campanha de Conservação das Aves Marinhas no Ilhéu Raso** - parceria com BIOSFERA I

A cagarra-de-cabo-verde *Calonectris edwardsii*, é uma espécie endémica de Cabo Verde que apresenta um estatuto de conservação vulnerável segundo a IUCN. O ilhéu Raso faz parte da Reserva Natural de Santa Luzia que foi declarada como uma reserva integral e lar de uma das maiores colônias de Cagarras de Cabo Verde. A CVTelecom apoia este projeto há vários anos, em parceria com a BIOSFERA I, que consiste na monitorização e proteção desta população durante a época de nidificação e no aumento do conhecimento científico sobre as espécies.



Em 2018, foram marcados 200 ninhos de cagarras e capturadas e anilhadas 230 aves marinhas no ilhéu Raso sendo 58 cagarras. A taxa de incubação foi de 83.1%, sucesso de voo 68.5% e o sucesso reprodutor foi de 58.9% para 65 ninhos seguidos.



Alem das atividades no Ilhéu Raso, houve uma campanha de sensibilização que consistiu num *cartoon* sobre aves marinhas de Cabo Verde nas nossas televisões e junto aos balcões de atendimento das lojas, da empresa, a nível nacional sendo uma boa oportunidade para promover este vídeo para o público em geral e fazer chegar mais longe a mensagem de sensibilização pretendida.

Saúde

A CVT manteve as habituais parcerias na área da saúde, contribuindo para a melhoria das condições de saúde da população em geral.

- **Oferta de uma ambulância à Camara Municipal de São Lourenço dos Órgãos** - mais uma atuação da CVMóvel na promoção da Saúde, dando o seu contributo para que a população tenha acesso a este bem essencial. Com cerca de 7037 habitantes, São Lourenço dos Órgãos representa 2,4% da população da ilha de Santiago e 1,3% de Cabo Verde.



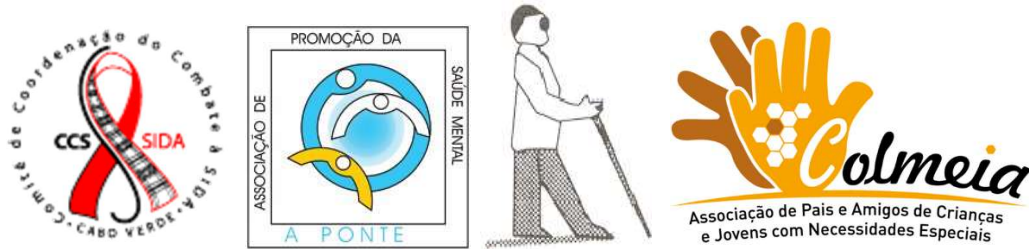
• **Parcerias com Organizações não Governamentais (ONG's) na área da saúde:**

CCS – SIDA (Coordenação de Combate à Sida): Programa de Prevenção de Transmissão Vertical do VIH (de mãe para filho), tendo contemplado o leite substituto para 42 bebés expostos ao vírus em diferentes pontos do País.

ADEVIC (Associação dos Deficientes Visuais de Cabo Verde) - apoio no transporte escolar para 45 pessoas com deficiência visual;

APONTE (Associação de Promoção da Saúde Mental) - assinatura de protocolo de parceria no âmbito do projeto prevenir é agir, edição de brochura sobre alcoolismo e álcool em Cabo Verde;

COLMEIA (Associação de pais e amigos de crianças com necessidades especiais) - parceria para Atividades de Conscientização do Autismo (2 de Abril) e apoio em comunicação (produtos e serviços).



- **Parceria com a ACLCC (Associação Cabo-Verdiana de Luta Contra o Cancro)** na luta contra **Cancro da Próstata e da mama** – Instituição que tem cuidado de implementar as campanhas de prevenção, rastreio e de acompanhamento dos diversos tipos de cancro. Em 2018, a parceria foi para a causa do Câncer da Mama e da Próstata, respetivamente, **Outubro Rosa e Novembro Azul**, consistindo no financiamento da Compra de testes PSA e no desenvolvimento das ações de informação, sensibilização e rastreio do Cancro da Próstata, através de folhetos informativos, caminhadas de sensibilização, feiras de saúde, spot nas rádios e sensibilização através do abraço *front office*, nas lojas CVTelecom.



Desporto

- Em 2018, a CVT apostou forte no desporto, com destaque para o futebol. Por considerarmos o desporto um dos pilares importantes para o desenvolvimento das sociedades, deu-se continuidade às parcerias de 2017 com 5 clubes de escalão sénior, primeira divisão regional e rubricou-se 3 novas parcerias.

Nos últimos anos, a CVT tem vindo a apoiar fortemente as seleções nacionais de futebol, os “Tubarões Azuis” e de basquetebol, “Tubarões Martelo”. De igual modo a CVT firmou protocolos com equipas de destaque dos campeonatos regionais e nacional de futebol.



Parcerias para a Promoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS (413-1)

As Nações Unidas lançaram, em 2015, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e desde então temos procurado a melhor forma de dar o nosso contributo. Algumas das atividades acima decorrem de parcerias que permitiram apoiar um número significativo dos 17 ODS e que, na maioria das vezes, contribuem para as metas de inovação e infraestrutura, trabalho decente e crescimento económico, ação climática, pobreza e consumo responsável. O nosso compromisso é de continuar a trabalhar com outras instituições e pessoas para mais e melhor impacto e conseguir medir com mais precisão o nosso progresso em relação às metas. Em 2018, a CVT estabeleceu 17 protocolos de parceria com diversas entidades.



Protocolos	Domínios	Referência ao ODS
Protocolos com o ICCA e ACRIDES - Crianças de Rua	Pobreza/Promoção Social	ODS 1 - Erradicar a pobreza
Parceria CIMPOR- Semana do Bebê	Pobreza/Promoção Social	
Protocolo Comissão Combate à SIDA (CCS - Sida)	Saúde	ODS 3 - Saúde de qualidade
Protocolo Banco de Sangue	Saúde	
ADEVIC - Associação de deficientes Visuais de Cabo Verde	Saúde	
A PONTE - Associação de Promoção da Saúde Mental	Saúde	
Protocolo Hospital Agostinho Neto	Saúde	
Protocolo ACLCC - Luta Contra o Cancro	Saúde	
Protocolo Hospital Baptista de Sousa	Saúde	
Bolsas de estudo para Ensino Superior – ISCEE e Uni-Santiago	Educação/Formação	ODS 4 -Educação e qualidade
Jardim Flor da Vida	Educação/Formação	
Kit escolar – Parceria com a FICASE	Educação/Formação	
Parceria com ICIEG – Igualdade e Equidade de género	Pobreza/Promoção Social	ODS 5 - Alcançar a igualdade de género
Acordo de Convenção Coletiva de Trabalho (CCT)	Pobreza/Promoção Social	ODS 8 - Trabalho Digno e Crescimento Económico
Parceria com ACRIDES – Crianças desfavorecidas	Pobreza/Promoção Social	ODS 10 - Reduzir as desigualdades
Parceria com Quercus Cabo Verde	Ambiente/Diversos	ODS 6, 13, 14, 15, 17.
Preservação e Conservação da Cagarra - Parceria BIOSFERA I	Ambiente	ODS 15 - Preservar a vida terrestre
Todos os protocolos assinados vão no sentido dos ODS	Diversos	ODS 17 - Parcerias para a Implementação dos Objetivos

III. ANEXOS

A. PROCEDIMENTOS DO RELATO

O presente relatório, para além de partilhar os resultados, desafios e compromissos da CVT relativamente ao tema sustentabilidade, é também um ato de prestação de contas às partes interessadas. Aqui relatam-se as oportunidades, os desafios e feitos da Empresa de maneira confiável e honesta com o propósito dos nossos stakeholders poderem avaliar a gestão sustentável e sua evolução ao longo do tempo.

Este é o nono relatório de sustentabilidade que a CVT publica sob o modelo da *Global Reporting Initiative* (GRI). Para 2018, adota como referência, pela segunda vez, os Standards GRI, sempre que aplicáveis à atividade da CVT. No relatório estão referenciados os princípios do Pacto Global das Nações Unidas (ONU), de que somos membros, e, também, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Âmbito

Anualmente o relatório de sustentabilidade é considerado, a par do Relatório & Contas Consolidadas da CVT, um meio de divulgação das práticas de gestão, enquadradas na nossa Estratégia e Política da Sustentabilidade, e de como é que estas geram valor financeiro e não financeiro para todos as nossas partes interessadas.

Disponibilizam-se aqui dados relativos à atividade da CVT (*CVTelecom, CVMóvel e CVMultimédia*) durante o ano de 2018 e tem como objetivo apresentar os temas considerados, internamente, como de maior relevância para as partes interessadas.

Os princípios, políticas e estratégias da empresa encontram-se referenciadas neste relatório e algum do seu detalhe pode ser encontrado em <http://www.grupocvt.com.cv/node/47>.

São referidos os pontos principais que orientaram os nossos relacionamentos e ações no período, com o objetivo de promover um negócio gerador de valor aos stakeholders e ao meio ambiente e de garantir a sustentabilidade ao longo do tempo.

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

Período

O relatório refere-se ao exercício desenvolvido no âmbito dos Desempenhos Social, Ambiental e Económico de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2018. (102-50)

Diretrizes da Global Reporting Initiative - Processo de elaboração deste relatório

Para a definição do conteúdo aqui relatado, a CVT baseou-se no planeamento estratégico 2018-2020, realizado no último trimestre de 2017, nos resultados da consulta de stakeholders, internos e externos, realizada em 2017, com o intuito de avaliar o grau de concordância com os temas materiais e no processo de preparação do plano de atividades especificamente para o ano 2018.

Como vem sendo hábito, no processo de revisão dos temas mais relevantes para relato foram realizados vários encontros com diretores e *focal points* de sustentabilidade das várias áreas que auxiliaram no aprofundamento dos temas aqui tratados.

Os temas abordados foram selecionados e validados pela Comissão de sustentabilidade, tendo em consideração a sua relevância no atual contexto de sustentabilidade e da empresa, a sua materialidade e as expectativas e opiniões dos Stakeholders.

Envolvimento de stakeholders

Em 2018, não foi realizado o inquérito de consulta aos *Stakeholders*, uma vez que foi estabelecido que os inquéritos passavam a ser bienais.

Todos os indicadores estão referidos nos respetivos relatos, além de compilados na tabela GRI, no fim deste relatório. Desde o primeiro em 2010, a CVT tem publicado anualmente o relatório de sustentabilidade (102-52,102-54 e102-55).

O relatório traz algumas modificações quanto à exposição de dados em relação ao relatório do exercício de 2017, publicado em Novembro 2018. Para possibilitar a comparação, é mantida uma série histórica de dois períodos anteriores, quando aplicável e sempre que possível. (102-10, 102-48, 102-49, 102-51, 102-52, 102-53,102-54 e 102-55)

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

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 envolvimento da gestão de topo com a definição da estratégia, dos diretores das áreas de suporte e operacionais e dos vários *focal points*.

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 às expectativas evidenciadas pelos *stakeholders*;
2. Basear o conteúdo do relato de sustentabilidade nos temas definidos pelos intervenientes como prioritários.

Temas materiais para o relatório de 2018. (102-47)

Vector	Tema Material	Onde ocorre o impacto	Envolvimento da CVT
DESEMPENHO ECONÓMICO	Investimentos	#;=; *	+
	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	#; =; *	+
	Cidadania e Solidariedade	*	+
	Parcerias para desenvolvimento e Voluntariado	=; *	+
RESPONSABILIDADE PELOS PRODUTOS E CLIENTES	Serviço ao cliente	*	+
	Inovação (Tecnologia, Novos Produtos e Serviços)	X; #; =; *	+
	Sigilo Profissional	X; =	+
DESEMPENHO AMBIENTAL	Eco-eficiência de Gestão Ambiental	X; =; *	+
	Biodiversidade e áreas protegidas	*	+
	Resíduos	X; *	+

Legenda: X (CVT) # (Fornecedores/Parceiros de Negócios) = (Clientes) * (Sociedade Cabo-verdiana) + (Direto) - (Indireto)

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 direções 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):

Gabinete do Conselho de Administração

Email: GCA-Comunicacao-Imagem@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.

C. TABELAS DE INDICADORES DE DESEMPENHO CVT

Tabela 1 - Valor económico gerado e distribuído

(em milhares ECV)	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Valor Económico Direto Gerado				
Receitas	5.453	4.845	4.552	-6%
Receitas Operacionais	5.073	4.583	4.365	-5%
Valor Económico Distribuído				
Custos Operacionais	1.368	1.957	1.748	-11%
Salários e benefícios de Colaboradores	1.048	1.080	1.062	-2%
Pagamentos a Investidores	29	226	154	-32%
Pagamentos ao Estado	246	352	333	-5%
Donativos e outros investimentos na comunidade	9	32	11	-67%
Valor Económico Distribuído	2.669	3.007	2.720	-10%
Valor Económico Acumulado	2.754	1.838	1.833	-0.3%

Nota: Dados referentes aos custos operacionais referentes a 2016 retificados. (102-48)

Tabela 2 - Serviço Fixo

Indicadores Financeiros	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Rendimentos Operacionais	2.629	2.474	2.422	-2%
Investimento	480	444	689	55%
Dívidas (milhões ECV)	3.858	4.842	4.191	-0.1%
Património (milhões ECV)	6.610	6.060	6.628	-0.1%
Outros indicadores do negócio	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Número Lojas	25	30	30	0
Milhares Clientes	31.4	50.4	45.6	-9.5%

Tabela 3 - Serviço móvel

Indicadores Financeiros	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Rendimentos Operacionais	3.123	2.744	2.487	-9%
Investimento	813	849	715.4	-16%
Dívidas (milhões ECV)	4.627	4.815	4.944	3%
Património (milhões ECV)	613	389	365	-6%
Indicadores Financeiros	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Milhares de Clientes	359.2	371.5	378.5	2%
Utilizadores serviço internet móvel (x1000)	171.9	190.5	204.9	10%
Serviços Exclusivos	14	20	43	115%

Tabela 4 - Serviço multimédia

Indicadores Financeiros	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Rendimentos Operacionais	1.220	1.181	1.223	4%
Investimento	155	280	246	-12%
Dívidas (milhões ECV)	1.749	2.212	2.533	15%
Património (milhões ECV)	374	400	389	-3%
Clientes	31.815	35.414	41.115	16%

Tabela 5 - Contribuição CVT para o acesso às TIC

CONTRIBUIÇÃO CVT PARA O ACESSO ÀS TIC	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Taxa penetração serviço fixo	10.01%	12.10%	11.5%	-5%
Taxa penetração internet serviço fixo	2.76%	3.76%	3%	-20%
Taxa penetração mobile internet	61.50%	64.70%	61%	-6%
Cobertura populacional 2G	99.20%	99.34%	99.39%	0%
Cobertura populacional 3G	89.61%	91.07%	91.76%	0%
Cobertura geográfica 2G	77.92%	79.24%	79.66%	0%
Cobertura geográfica 3G	29.38%	35.05%	37.82%	0%

Tabela 6 - Telecomunicações em Cabo Verde

TELECOMUNICAÇÕES EM CABO VERDE	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Receitas geradas pelo Sector a nível nacional (milhões ECV)	9.5	8.2	10.3	26%
Número de trabalhadores do Sector	799	778	785	0.8%
Investimentos no Sector (milhões ECV)	2.9	2.2	1.8	-16%
Taxa penetração serviço móvel	119%	119%	112%	-6%
Taxa penetração serviço fixo	12%	12%	12%	0%
Taxa penetração serviço internet	70%	74%	70%	-5%
Empregabilidade Grupo CVT / Empregabilidade nacional	0.3	0.3	0.3	2.2%
Empregabilidade Grupo CVT / Empregabilidade Sector	77.6%	76.6%	74.3%	-3%
Receitas operacionais consolidadas do Grupo CVT/Receitas operacionais do setor no país (milhões ECV)	51.0	55.8	42.3	-24%
Investimento consolidado do Grupo CVT / Investimento do setor no país (milhões ECV)	71.0	71.4	89.1	25%
Receitas consolidadas pelo Grupo CVT / PIB Cabo Verde (milhões ECV)	3.1	2.7	2.4	-10%

Nota: Dados referentes ao nº de trabalhadores no sector referentes a 2016 e 2017 retificados. (102-48)

Tabela 7 - Fornecedores

Indicadores	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Distribuição de riqueza por forn. (milhões ECV)	3.339	3.458	2.747	-21%
Distribuição de riqueza por forn. nacionais (milhões ECV)	1.219	1.034	1.114	8%
% Fornecedores com nível de avaliação de "Bom"	51%	67%	61,4%	-8%

Tabela 8 - Sociedade

Indicadores	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Pagamento ao Estado - impostos brutos (milhões ECV)	246	352	333	-5%
Investimento Corporativo na Comunidade (milhões ECV)	9	32	11	-67%
Voluntários	29	29	29	0%

Tabela 9 - Compras

CVTELECOM - valor das compras (milhões de ecv)	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Fornecedores internacionais	445.927	574.257	448.309	-22%
Fornecedores nacionais	477.083	658.775	514.902	-22%
Compras Totais	923.010	1.233.033	963.212	-22%
CVM - valor das compras (milhões de ecv)	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Fornecedores internacionais	1.462.403	2.147.812	1.134.627	-47%
Fornecedores nacionais	701.950	311.189	265.789	-15%
Compras Totais	2.164.353	1.836.623	1.400.416	-24%
CVMM - valor das compras (milhões de ecv)	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Fornecedores internacionais	211.335	324.512	49.903	-85%
Fornecedores nacionais	40.047	63.728	333.722	424%
Compras Totais	251.383	388.241	383.626	-1%
Valor total das compras (milhões de ecv)	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Fornecedores internacionais	2.119.665	3.046.583	1.632.840	-46%
Fornecedores nacionais	1.219.081	1.033.693	1.114.414	8%
Valor total de compras da CVT	3.338.747	3.457.898	2.747.255	-21%

Tabela 10 - Consumo de Materiais

Grupo CVTelecom - Consumo de Materiais (Kgs)	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Plástico e papel (Cartões Telefácil, garrafas pet, copos descartáveis e canetas, fita embalagem, isoladora, etc)	9.010	4.728	5.892	25%
Pneus	1.590	1.425	2.235	57%
Toners	1.473	531	966	82%
Tinteiros	56	34	23	-32%
Papel/Cartão (pastas arquivo, papel A4,papel higiênico)	9.776	16.549	12.262	-26%
Baterias viaturas	9.970	765	1.230	61%
Pilhas	80	63	18	-72%
Equipamentos elétricos (energia)	10.381	13.991	55.670	298%
Mobiliário	370	0	0	0%
Kits (materiais diversos)	14	0	4	400%
Tambores	320	31	146	367%
Total	43.040	38.116	78.445	105%

Tabela 11 - Recuperados em relação aos produtos vendidos

CVTelecom	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Equipamentos recuperados	ND	ND	ND	-
Embalagens recuperados	ND	ND	ND	-
Cartões recuperados	ND	ND	ND	-
Equipamentos vendidos	ND	365	278	-23%
Cartões vendidos	ND	63.238	43.320	-31%
CVM	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Equipamentos recuperados	24	5	29	580%
Embalagens recuperados	ND	5	ND	-
Cartões recuperados	ND	ND	ND	-
Equipamentos vendidos	45.627	30.585	36.463	19%
Cartões vendidos	264.700	123.519	187.528	51%
CVMM	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Equipamentos recuperados	608	2.840	2.744	-3%
Embalagens vendidos	ND	ND	54	100%

Tabela 12 - Produção de energia renovável

Produção de Energia Renovável	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Praia	114	112	114	1.9%
Mindelo	90	95	95	0%
CVM - Lomba de Igreja	38	18	31	72%
CVM - Tarrafal Monte Trigo	38	18	31	72%
Planalto Norte		11	31	182%
Planalto Leste			31	
Outros pequenos sites (30)	227	227	227	0%
Total (Gj)	507	481	560	16.4%

Nota: Inclusão dos dados referentes a outros pequenos sites (102-48)

Tabela 13 - Consumos segmentados

Consumos segmentados kwh dia- CVTelecom	2016	2017	2018	Δ % 18/17
N.º equipamentos sem fios vendidos	427	365	278	-15%
N.º equipamentos sem fios vendidos anteriormente e ativos	8.793	7.869	7.392	-11%
Total	9.220	8.234	7.670	-11%
Consumo médio por hora equipamentos que têm maior quota no mercado (Kwh)	0.00225	0.00225	0.00225	0%
Consumo equipamentos	Kwh	Kwh	Kwh	%
Média de consumo diário - 24 horas (Kwh)	474	445	445	0%
Media consumo anual (Kwh)	173.310	162.292	162.292	0%

Consumos segmentados kwh dia – CVMóvel		2016	2017	2018	Δ % 18/17
N.º cartões ativos		280.813	372.040	378.584	32%
Consumo médio por hora equipamentos que têm maior quota no mercado (Kwh)		0.00555	0.00555	0.00555	0%
Consumo equipamentos		Kwh	Kwh	Kwh	%
Média de consumo diário – 2 horas (Kwh)		3.117	4.130	4.202	32%
Média consumo anual (Kwh)		1.137.714	1.507.320	1.533.833	32%
Consumos segmentados kwh dia – CVMultimédia		2016	2017	2018	Δ % 18/17
N.º de boxes ativas		6.131	6.507	6.873	5%
N.º de routers ativos		15.057	16.825	18.613	10%
N.º telefones ativos		5.785	14.715	17.020	15%
Consumo médio por hora boxes que têm maior quota no mercado (Kwh)		0.009	0.009	0.009	0%
Consumo médio por hora routers que têm maior quota no mercado (Kwh)		0.005	0.005	0.005	0%
Consumo médio por hora dos telefones que têm maior quota no mercado (Kwh)		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		552	586	618	5%
Consumo médio por hora dos routers que têm maior quota no mercado – 10 horas		992	753	930	24%
Consumo médio por hora dos telefones que têm maior quota no mercado – 10 horas		103	58	170	193%
Total		1.984	1.362	1.718	26%

Tabela 14 – Emissões de Carbono

KPI - EMISSÕES DE CARBONO (tCO2)	2016	2017	2018	Δ % 18/17
EMISSÕES TOTAIS (1+2)	5.943	6.295	4.141	-34%
Emissões de âmbito 1: emissões diretas GEE	693	1.003	1.317	31%
Frota - Consumo de gásóleo	419	587	783	33%
Frota - Consumo de gasolina frota	81	76.4	73.3	-10%
Rede - Consumo de gásóleo	193	340	460	35%
Emissões de âmbito 2: emissões indiretas GEE	5.250	4.909	5.517	12%
Eletricidade	5.250	4.909	5.517	12%
KPI - EMISSÕES DE CARBONO (tCO2)				
Emissões de âmbito 3: emissões indiretas GEE (Fora da Organização)	884	1.141	1.815	59%
Clientes: emissões associadas ao consumo de equipamentos dos clientes da CVT	845	1.075	1.718	60%
Viagens de avião dos colaboradores da CVT	39	65.5	97.08	47%

Nota: Dados de 2017 alterados no relatório de 2018, referente às Emissões de âmbito 2: emissões indiretas GEE, devido à retificação de cálculos anteriores (102-48).

Tabela 15 – Resíduos

Resíduos	Tipo	2016	2017	2018	Δ % 18/17
	(Perigoso/Não perigoso)	Qtd. (ton)	Qtd. (ton)	Qtd. (ton)	
Óleos usados	Perigoso	0	1	0.7	100%
Cabos de cobre	Não perigoso	20	20	10	-50%
Peças de ar condicionado	Não perigoso	0.35	0.4	0.3	-25%
Computadores usados	Não perigoso	0.25	0.28	0.1	-64%
Bobines de madeira	Não perigoso	0	0	0	0%
Ferro e Vidro de Cabines Telefónicas	Não perigoso	3.2	3.2	0.3	0%
Mobiliário	Não perigoso	0.4	0.2	0.1	-50%
Postes quebrados/degradados	Não perigoso	7	0	1	100%
Total		31.2	21.88	12.8	-41%

Tabela 16 – Licença parental

Licença parental	2016		2017		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
N.º de colaboradores com direito a licença parental	N/A	6	6	10	13	7
N.º de colaboradores que usufruíram da licença parental	N/A	6	6	10	13	7
N.º de colaboradores que regressaram à empresa após a licença parental	N/A	6	6	10	13	7
N.º de colaboradores que permaneceram mais de 12 meses na empresa após a licença parental	N/A	6	N/A	N/A	6	10
Taxa de retenção após licença parental	2016		2017		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Após a licença	N/A	1	100%	100%	100%	100%
Após 12 meses	N/A	1	N/A	N/A	100%	100%

Tabela 17 – Comitês formais de saúde e segurança

Comitês formais de saúde e segurança 2018	Nº	%
N.º total de QS	23	15
N.º total de QM	1	5
N.º total de TO	3	1

Tabela 18 – Taxa de absentismo

	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Total de Faltas	3837	4058	4366	5.8%
Pessoal ao Serviço	480	468	447	-3%
Taxa Absentismo	2.20%	2.3%	2.7%	0.4 pp

Nota: Dados de 2017 alterados no relatório de 2018, referentes à taxa de absentismo, devido à retificação de um cálculo anterior (102-48).

Tabela 19 – Avaliação de colaboradores

N.º de colaboradores avaliados	2016	2017	2018	Δ % 18/17
Quadro Superior	142	144	142	-1%
Quadro Médio	23	24	18	-25%
Técnico Operacional	245	234	239	2%
Profissional de Apoio	35	42	30	-28%
Total de avaliados	445	444	429	-3,7%

D. SUMÁRIO GRI

	Standard GRI	Página / Resposta Direta	Omissão
GRI 102- Divulgação de Informação Geral 2018	102-1 Nome da organização	7	
	102-2 Principais marcas, produtos e/ou serviços	6, 10	
	102-3 Localização da sede da organização	Rua Cabo Verde Telecom, Várzea Cidade da Praia- Santiago	
	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. (7)	
	102-6 Países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas	A Empresa opera apenas em Cabo Verde	
	102-7 Dimensão da organização	6	
	102-8 Informações sobre colaboradores e outros trabalhadores	30	
	102-9 Descrição da cadeia de fornecedores da organização	17, 23	
	102-10 Mudanças significativas em relação a porte, estrutura, participação acionista e cadeia de fornecedores	Não houve alterações significativas em relação a 2017 no que respeita porte, estrutura, participação acionista e cadeia de fornecedores (41)	
	102-11 Descrição sobre como a organização adota a abordagem princípio da precaução	A abordagem de risco é realizada pelo Direcção Financeira e Recursos Humanos relativamente aos riscos financeiros. A abordagem aos riscos ambientais e de segurança é realizada pelo GPQ no âmbito dos sistemas de gestão aprovados (SGQ) e em implementação. (17)	
	102-12 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	Pacto Global	
	102-13 Participação em associações e organizações	A CVT é membro da Câmara de Comércio Indústria e Serviços de Sotavento (CCISS) e de Barlavento – CCB e da Câmara do Turismo. Igualmente é associada da Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (AICEP), Regional African Satellite Communication Organization – Rascom, Global System for Mobile (GSM), Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (APDC). No entanto não participa em órgãos de governo, nem apoia financeiramente esta organização.	
	102-14 Declaração do decisor sénior	2	
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	11 a 14	
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	3	
	102-18 Estrutura de governança da organização	4	
	102-19 Delegação de autoridade	7	
	102-20 Responsabilidade a nível executivo para temas económicos, ambientais e sociais	8	
	102-21 Consulta a <i>Stakeholders</i> nos temas económicos, ambientais e sociais	17	
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e seus comités	8	

	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	Presidente do Conselho de Administração, Eng.º Doutor José Luis Monteiro Alves de Brito	
	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	17	
	102-26 Papel do mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	10	
	102-28 Avaliação do desempenho mais alto do corpo de governança	10	
	102-29 Identificação e gestão de impactos económicos, ambientais e sociais	8, 10, 24	
	102-31 Revisão de temas económicos, ambientais e sociais	No processo de planeamento 2018, entendeu-se manter como materiais os mesmos temas de 2017 (10)	
	102-32 O papel do maior órgão de governança no relatório de sustentabilidade	10	
	102-35 Política de remuneração	10	
	102-39 Aumento percentual na relação de remuneração total anual	Não houve aumento salarial em 2018	
	102-40 Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	14	
	102-41 Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	100% - todos os colaboradores efetivos e contratados.	
	102-42 Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento	42	
	102-43 Abordagem para envolver os stakeholders	14, 17, 23	
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento, por grupo de stakeholders	Não se realizou a consulta a stakeholders em 2018. Usou-se as mesmas preocupações levantadas no inquérito anterior.	
	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 saber, a Directel Cabo Verde e SISP	
	102-46 Processo de definição do conteúdo do relatório	42	
	102-47 Lista dos temas materiais	42	
	102-48 Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	As alterações existentes nos indicadores de desempenho de anos anteriores resultam de processos de revisão de resultados realizados no âmbito de processos de auditoria realizada aos dados, 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	Não existiram alterações face ao relatório anterior	
	102-50 Período coberto pelo relatório	41	
	102-51 Data do relatório anterior mais recente	41	
	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	41, 42	
	102-54 Opção da aplicação das diretrizes e localização da tabela GRI	42	
	102-55 Índice de conteúdos GRI	42	

	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 2018	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Explicação da materialidade Investimentos: 11 a 14 Estratégia: 9 Governo da sociedade: 7 Limites: 42	
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	Investimentos: 11 a 14 Estratégia: 9 Governo da sociedade: 7 Limites: 42	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Informação não disponível. Em 2018 trabalhamos com as várias áreas na fase de planeamento e definição dos 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 2019.	
GRI 201: Desempenho Económico 2018	201-1 Valor económico direto gerado e distribuído	11	
	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 2019	
	201-3 Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	34	
GRI 202: Presença no Mercado 2018	202-1 Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por género, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	Não existe discriminação salarial por género. O salário médio mais baixo do Grupo CVT é 5,6 vezes 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 2018	203-1 Investimentos e serviços de infraestrutura suportados	21	
	203-2 Descrição de impactos económicos indiretos significativos	21	
GRI 204: Práticas de compras 2018	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	23 e 46	
GRI 205: Anti-corrupção 2018	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Não foram avaliadas em 2018. A CVT irá procurar responder a estes indicadores no relatório de sustentabilidade de 2019.	
	205-2 Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Não foram realizadas ações em 2018	
	205-3 Incidentes confirmados de corrupção e ações tomadas	Não foram registados casos em 2018	

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	
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	A política ambiental que aborda a nossa forma de gerir estes 3 temas materiais pode ser consultada no site da empresa http://www.grupocvt.com.cv/	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	A CVT irá procurar responder a estes	

		indicadores no relatório de sustentabilidade de 2019	
	301-1 Percentagem de materiais usados provenientes de reciclagem	24	
	301-3 Produtos recuperados e suas embalagens	25	
GRI 302: Energia	302-1 Consumo de energia dentro da organização	25, 26	
	302-2 Consumo de energia fora da organização	26, 27	
	302-3 Intensidade energética	27	
	302-4 Redução do consumo de energia	Não houve redução do consumo de energia derivado a atividades da empresa ao longo do ano, nomeadamente a instalação de 19 novos sites (27)	
GRI 303: Água	303-1 Total de água retirada por fonte	28	
	303-2 Fontes Hídricas significativamente afetadas por retiras de água	Não se aplica, uma vez que a água vem da rede pública, que é dessalinizada	
	303-3 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Em 2018 não foi possível contabilizar a água reaproveitada da lavagem de automóveis para rega de plantas	
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	Em 2018 não realizamos construções ou intervenções a nível de manutenção nas zonas protegidas. (24)	
	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade	24	
GRI 305: Emissões	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de GEE	28	
	305-2 Energia indireta (Escopo 2) Emissões de GEE	28	
	305-3 Outras emissões de GEE indiretas (Escopo 3)	28	
GRI 306-2: Efluentes e resíduos	306-2 Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	28	
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 2018	
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	35	
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	As ações e resultados relacionados com estes temas materiais são apresentados nas páginas 35 a 40	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	A CVT irá procurar responder a estes indicadores no relatório de sustentabilidade de 2019.	

	401-1 Número total e taxa de novas contratações de funcionários e de rotatividade de empregos, por faixa etária, género	30, 31	
GRI 401: Emprego	401-2 Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporário	31	
	401-3 Licença parental	32	
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.ª 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 (32)	
GRI 403: Saúde e Segurança no trabalho	403-1 Representação dos trabalhadores em comitês formados de gestão conjunta e saúde dos trabalhadores	A CVT não tem formalmente criado um Comitês de saúde e segurança. Esta função, até a formação deste comité, tem sido desempenhada pelas chefias diretas e Direção Financeira e de RH. (32)	
	403-2 Tipos de lesões e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absentismo, e número de mortes relacionadas ao trabalho	32	
GRI 404: Formação e Educação	404-1 Média de horas de formação por ano	33	
	404-2 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	34	
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliação de desempenho		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidade	405-1 Diversidade de órgãos de governança e funcionários	34	
	405-2 Rácio do salário básico e da remuneração entre mulheres e homens	Na CVT não há diferenciação de salário relativamente ao género	
GRI 406: Não discriminação	406-1 Incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	Não foram registados casos em 2018	
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	37	
	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	A política de responsabilidade social pode ser consultada na integrada no site da empresa - http://www.grupocvt.com.cy/node/351 . São apresentados da página 35 a 40 as iniciativas e resultados das iniciativas de cidadania, as iniciativas de voluntariado e as parcerias para o desenvolvimento implementadas em 2018.	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	A CVT irá procurar responder a estes indicadores no relatório de sustentabilidade de 2019.	
GRI 413: Comunidades locais	413-1 Percentual de operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	35 a 40	
	413-2 Operações com impactos negativos reais e potenciais significativos nas comunidades locais	Não foram registados casos em 2018	
GRI 414: Avaliação social do fornecedor	414-1 Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais	Nenhum dos 19 novos fornecedores foram selecionados com base nestes critérios (23)	
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	Não foram registados casos em 2018	
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	15 a 18; 21	
	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 http://www.grupocvt.com.cv/node/616 As iniciativas e resultados podem ser consultas nas páginas 20 a 22	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	A CVT irá procurar responder a estes indicadores no relatório de sustentabilidade de 2019.	
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 2019.	
	416-2 Incidentes de incumprimento quanto aos impactos de produtos e serviços em saúde e segurança	Não foram registados casos em 2018	
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 2018	
	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 2018	
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1 Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	Não foram registados casos em 2018. 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, <i>refresh</i> aos mais antigos.	
GRI 419: Cumprimento socioeconómico	419-1 Incumprimento das leis e regulamentos na área social e económica	Não foram registados casos em 2018	

E. TABELA UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT (UNGC)

Este relatório de 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	6 a 10
2	Descrição da cadeia de valor	11 a 14
Políticas de Gestão de Direitos Humanos e Procedimentos		
3	Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas na área dos Direitos Humanos	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.
4	Descrição de sistemas de gestão para integrar os Direitos Humanos	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 17, 30 a 34 Ver Política de Direitos humanos no http://www.grupocvt.com.cv/node/660 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	30 a 34
Políticas de Gestão e Procedimentos Laborais		
6	Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas	2
7	Descrição de sistemas de gestão para integrar temas laborais	7
8	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração dos temas laborais	30 a 34
Políticas de Gestão e Procedimentos Ambientais		
9	Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas	
10	Descrição de sistemas de gestão para integrar o ambiente	Ver Política Ambiental do Grupo CVTelecom no www.grupocvt.com.cv
11	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração do ambiente	
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, 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-	Política Anti-Corrupção disponível em http://www.grupocvt.com e auditorias

corrupção

externas.

Ações para apoiar temas e objetivos das Nações Unidas

15	Descrição da contribuição para os objetivos e temas das Nações Unidas	35 a 40
16	Descrição de investimentos sociais estratégicos e filantrópicos	40
17	Descrição de iniciativas de envolvimento em políticas públicas e <i>advocacy</i>	A CVTelecom, no âmbito das políticas de sustentabilidade, promove e atua conforme descrito nas páginas 35 a 40, de modo a atender às necessidades das populações. Porém, a nível das iniciativas de <i>advocacy</i> , tendo em conta a sua natureza jurídica e seu objeto, não pode ter qualquer intervenção em termos de reivindicação de direitos e formulação de políticas públicas

Liderança e Governance para a sustentabilidade

19	Descrição do compromisso do CEO	2
20	Descrição do <i>Board</i> e sua fiscalização	7, 8 e 10
21	Descrição do Envolvimento de Stakeholders	14 a 18