

# RELATÓRIO DE PROGRESSO. PACTO MUNDIAL 2019

## 1. Dados gerais

Nome da empresa	SERVESCO – Serviços Esco-Expansión Portugal, Lda
NIF	507887280
Direção web	<a href="http://www.servesco.com">www.servesco.com</a>
Alto Cargo	José Manuel Santin Pérez, Gerente
Actividade	Gestão e Recuperação de Créditos
Países onde está presente	Portugal
Data de adesão	26/08/2019
Pessoa de contato	Alexandrina Freitas afreitas@servesco.com

## 2. Introdução

Durante o ano 2019 a SERVESCO cumpriu o seu 12º aniversário. Ao longo destes anos tem vindo a demonstrar a sua experiência no mercado português, como empresa especializada na cobrança de dívidas.

Mantendo a sua missão de oferecer um serviço completo de recuperação de dívida com uma ampla capacidade de gestão, máxima confidencialidade, estrito respeito pela legalidade e uma equipa altamente profissional com conhecimentos profundos dos métodos e sistemas aplicados em cada actuação.

Experiência, profissionalismo e vocação de serviço são as bases que permitem alcançar a máxima eficácia na gestão, com a garantia adicional da solvência e honestidade que presidem todas e cada uma das actuações efectuadas a fim de recuperar o máximo de incumprimentos.

Para garantir a nossa ética de serviço, a SERVESCO faz parte da APERC, Associação Portuguesa de Empresas de Gestão e Recuperação de Créditos, integrada na FENCA, Federation of European National Collection Associations, e rege-se pelo código deontológico das entidades de recuperação de créditos.

### 3. Análise de princípios

O principal objetivo do presente relatório é dar a conhecer o grau de compromisso e de cumprimento dos dez princípios enquadrados em quatro áreas.

## Direitos Humanos

**PRINCÍPIO 1.** As empresas devem apoiar e respeitar a protecção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente;

**PRINCÍPIO 2.** Garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

Para cumprir estes princípios, partimos da base com uma equipa humana vocacionada e altamente profissional, tanto na sede do Porto, como nos serviços de apoio centrais em Barcelona.

Para a SERVESCO o respeito e apoio à protecção dos **direitos humanos** dentro da organização é fundamental para o seu funcionamento.

Durante o ano de 2018 a SERVESCO obteve a certificação na norma ISO 27.001 especializada na Segurança da Informação, que actua directamente a favor da Defesa dos Direitos Fundamentais, tratamento e privacidade dos dados tanto de funcionários internos, assim como de clientes e fornecedores.

Além do exposto, a SERVESCO tem planos de acolhimento aos novos colaboradores, planos de formação de pessoal e acompanhamento, onde incluímos as nossas **Normas Internas**, na qual se destaca a importância da equipa humana e o seu tratamento digno e respeitoso.

Também contamos com o **Código de Conduta** publicado no nosso portal de comunicação interna que traduz o nosso compromisso e respeito pelos clientes e devedores.

Da mesma forma, mantemos critérios objectivos de contratação e avaliação de **fornecedores** para garantir a imparcialidade, transparência e igualdade de tratamento.

Para monitorizar e garantir estes princípios, a SERVESCO conta com um programa de **Qualidade e Formação** que inclui um programa de auditorias anuais, tanto internas como externas, o que garante a transparência dos seus processos e o controlo, tanto dos processos como das condições de trabalho dos seus profissionais.

## Práticas laborais

PRINCÍPIO 3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva;

PRINCÍPIO 4. A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório;

PRINCÍPIO 5. Abolição efetiva do trabalho infantil;

PRINCÍPIO 6. Eliminação da discriminação no emprego..

Este conjunto de princípios relacionados com o cumprimento das **normas laborais**, foram cumpridos e apoiados pela SERVESCO durante o ano 2019, por meio dos nossos protocolos, práticas e da consolidação do nosso modelo de gestão.

No que diz respeito à **liberdade de associação** e ao reconhecimento efetivo do direito à **negociação coletiva**, a SERVESCO, como todos os anos, tem mantido o seu respeito pelas leis em vigor no âmbito da União Europeia, sobre a qual nos regemos.

Da mesma forma, em referência à eliminação do **trabalho forçado e trabalho infantil**, a SERVESCO reconhece como um garante ético de sua abolição e em nenhuma circunstância prevê a realização de trabalhos sob **coacção** ou realizado por crianças dentro da sua organização.

Todo o pessoal da SERVESCO conhece e está ciente dos protocolos implementados em relação à prevenção e sancionamento do **assédio laboral e assédio sexual** descritos no seu Manual de Normas Internas de Funcionamento. Bem como o cumprimento das **condições contratuais** acordadas sobre os direitos dos trabalhadores, contando com o devido aconselhamento sobre a legislação laboral aplicável.

Outro pilar em termos de compliance laboral representa a aplicação ativa da legislação em torno da **Prevenção de Riscos Laborais** que visa proteger o trabalhador dos riscos resultantes do seu trabalho, evitar e/ou minimizar as causas dos acidentes e das doenças profissionais. Mantemos actualizado um Plano de Prevenção e é feito o seu devido seguimento.

As práticas de **discriminação** no trabalho são proibidas dentro da SERVESCO. Qualquer que seja a tendência sexual ou ideológica da equipa, não são admitidos em nenhuma circunstância, comportamentos discriminatórios contra qualquer um dos seus membros.

Para facilitar a **conciliação** da vida **pessoal, laboral e familiar** a SERVESCO tem implementadas medidas para a flexibilização horária ou horário intensivo.

Todas as observações anteriores mantêm-se em vigor e devidamente implementadas graças à gestão de qualidade e circuito formativo que permite aceder à **Norma ISO 9001:2015** e ao seu calendário de auditorias anual. O que garante a melhoria contínua, a conformidade legal e o aproveitamento de sinergias para optimização do ambiente de trabalho.

## Proteção Ambiental

PRINCÍPIO 7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais

PRINCÍPIO 8. Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental;

PRINCÍPIO 9. Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente.

Como consequência da Certificação na Norma ISO 27.001, a SERVESCO implementou medidas preventivas que favorecem o meio ambiente, bem como políticas de segurança e optimização de recursos a nível tecnológico.

Com este sistema de qualidade, são planificados controlos e procedimentos eficazes dentro da estratégia de negócio para favorecer o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que respeitam o meio ambiente.

Em relação à abordagem preventiva e iniciativas que promovem a responsabilidade ambiental, a SERVESCO propôs novas políticas, além de manter outras iniciadas em anos anteriores:

- A política de mesas limpas, permite a minimização do uso de papel que, para além de garantir a segurança dos dados, permite uma gestão ecológica e respeitosa com os recursos do meio ambiente.
- Reciclagem de equipamentos electrónicos: toner, tintas, CDs, entre outros.
- Recolha de plástico e papel, para sua posterior reciclagem por empresas colaboradoras.
- Realização de auditoria energética.
- Utilização de novas tecnologias para economia de recursos: lâmpadas de baixo consumo, sistemas de filtragem de água para eliminação das garrafas de plástico, videoconferência, impressoras e computadores de baixo consumo.
- Empoderamento da leitura de informação por ecrã. Bloqueio da impressora para a maioria de perfis.
- Equipamentos de impressão inteligente com economia de impressão em ambos os lados da folha de papel.

## Anticorrupção

PRINCÍPIO 10 As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

A SERVESCO promove através das suas políticas, transparência e valores corporativos, a sua motivação anticorrupção condenando e rejeitando qualquer manifestação sobre a mesma. A sua política geral de compliance estabelece de forma clara e indiscutível, que a empresa não tolerará subornos de nenhum tipo, nem de nenhum grau ou nível, seja de origem pública ou privada.

A transparência que se indica nos seus processos 100% auditáveis, estende-se às suas relações comerciais onde nunca são oferecidos ou aceites ofertas empresariais que possam ser interpretados como suborno ou trocas de favores.

Em linha com o anterior, tem sido mantida e publicada a política de prevenção ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, aumento de formação e acompanhamento de colaboradores.

Assim, a SERVESCO atende ao compromisso anticorrupção através do seu garante de apresentar a informação e registar as suas transacções com precisão, bem como a adopção de controlos internos para sua vigilância e salvaguarda.

Desde a Direção continua a promover o Modelo Ético e Responsável que norteia a gestão do negócio, garantindo em todo o momento transparência sustentabilidade e reputação da empresa.

## 4. RENOVAÇÃO DE COMPROMISSO



### Declaração de apoio contínuo e renovação de compromisso com o Pacto Global da ONU

Porto, 01 de Outubro de 2020

Exmos Senhores,

Tenho o prazer de confirmar que a SERVESCO – Serviços Esco-Expansión Portugal, Lda, reafirma seu apoio aos Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas sobre Direitos Humanos, Práticas Laborais, Protecção Ambiental e Anti-corrupção.

Com esta comunicação de progresso anual, descrevemos as nossas acções como uma melhoria contínua na implementação do Pacto Global e dos seus princípios como parte da estratégia, cultura e operações cotidianas da nossa empresa.

Também é nosso compromisso a partilha de tais informações com as nossas partes interessadas, usando para tal os nossos principais canais de comunicação.

Durante 2020, os esforços da SERVESCO – Serviços Esco-Expansión Portugal, Lda, continuarão a potenciar os Dez Princípios e temos a clara convicção de que a renovação dos princípios básicos nos encaminhará a uma maior satisfação de todos os nossos grupos de interesse.

Atenciosamente,

Sr José Manuel Santín Pérez  
Gerente