



▶ ESCO EXPANSIÓN CELEBRA SEU 50º ANIVERSARIO

CONTEÚDO

01

Comunicação do Progresso

02

Introdução

03

Dados Gerais

04

Apresentação da Empresa

05

Grupos de Interesse

06

A nossa Contribuição para os ODS

07

Análise dos 10 Princípios do Pacto Mundial

01 - COMUNICAÇÃO DO PROGRESSO



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

Porto, 01 de Outubro de 2021

Exmos Senhores,

É com enorme prazer, que pelo segundo ano consecutivo manifestamos, uma vez mais, a nossa convicção e compromisso em renovar o Pacto Global das Nações Unidas.

No último ano de 2020, marcado por um evento sem precedentes, a pandemia mundial desencadeada pela COVID-19, a SERVESCO demonstrou o seu esforço e integridade mantendo, acima de tudo, o compromisso social.

Especialmente durante este último ano e desde 2019, os dez princípios baseados na gestão ética em matéria de Direitos Humanos, Práticas Laborais, Protecção Ambiental e Anticorrupção, foram pilares fundamentais dentro da cultura organizativa e gestão empresarial.

Nesse sentido, temos vindo a consolidar acções dirigidas a fortalecer o compromisso ético, baseado no modelo de Gestão do Pacto Global da ONU, o qual continua a representar um guia fundamental para a gestão, e é por isso que tem o compromisso a nível corporativo de todos os seus membros.

Garantir a continuidade da consolidação do modelo de gestão baseado na responsabilidade social corporativa tem trazido benefícios para a organização e para os seus *stakeholders*.

É por tudo isso que nos orgulhamos de expressar a nossa firme intenção de continuar a apoiar os Dez Princípios, no presente período, por meio de sistemas e políticas de gestão que se traduzam em acções éticas em toda a nossa organização.

Atenciosamente,



Sr José Manuel Santín Pérez
Gerente

02 - INTRODUÇÃO

O passado ano de 2020 foi, a nível mundial, uma exceção à regra. Vivemos o início de uma pandemia gerada pela COVID-19 que provocou um cenário muito desafiante em todos os sentidos.

A SERVESCO tem vindo a superar todos estes desafios, mantendo sempre a sua gestão empresarial sob o prisma ético. Agora, mais do que nunca, as estratégias íntegras e honestas continuam a ser um pilar fundamental para continuar a gerir este cenário de pandemia.

Para a empresa, é e continuará a ser determinante manter o equilíbrio entre o aspeto social e o económico num quadro ético, respeitando sempre a legalidade em todos os seus âmbitos de gestão empresarial para continuar a oferecer um serviço integral de recuperação de dívidas.

Deste modo, a SERVESCO continua a manter uma vastíssima capacidade de adaptação às circunstâncias, máxima confidencialidade, discrição, uma equipa altamente profissionalizada e um conhecimento profundo dos métodos e sistemas aplicáveis a cada atuação.

Continuamos a participar ativamente em entidades como a APERC e a ANGEÇO (através da Esco-Expansión SL) a fim de continuarmos a manifestar valores em consonância com a nossa missão, alinhados com as referências no setor de cobranças, como a Associação Portuguesa de Empresas de Gestão e Recuperação de Créditos, integrada pela FENCA (*Federação Nacional de Entidades de Gestão de Cobranças*) e o seu código deontológico.

SERVESCO – Serviços Esco-Expansión Portugal, Unip. Lda.

03 – DADOS GERAIS

| | |
|---------------------------|--|
| Nome da empresa | Servesco – Serviços Esco-Expansión Portugal, Unip, Lda. |
| NIF | 507 887 280 |
| Endereço de e-mail | servesco@servesco.com |
| Alto Cargo | José Manuel Santín Perez, Gerente |
| Atividade | Gestão e Recuperação de Créditos |
| Países onde está presente | Portugal |
| Data de adesão | 03/10/2019 |
| Pessoa de contacto | Alexandrina Freitas afreitas@servesco.com |



SERVESCO – Serviços Esco-Expansión Portugal, Unip. Lda.

04 – APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Grupo Esco: missão e valores

Desde 1968, ano em que foi inaugurada, a Esco Expansión tem uma forte vocação para o serviço e vontade de ser uma referência no setor especialista de **cobrança e recuperação de dívidas**. Hoje, em plena expansão, a nossa empresa orgulha-se de manter o seu grande objetivo de conseguir a plena satisfação do cliente. A experiência, o profissionalismo e a vocação da nossa equipa humana, em conjunto com métodos de gestão altamente modernizados, permite-nos oferecer um **excelente serviço aos nossos clientes de banca e empresa**, com a garantia acrescida de solvência e honestidade que rodeiam todas e cada uma das atuações que efetuamos em seu nome.



Serviços

A ESCO Expansión dispõe de uma vasta capacidade de gestão, oferecendo **máxima confidencialidade, pleno cumprimento da lei, discrição e uma equipa altamente profissional** com potentes recursos técnicos e um conhecimento profundo dos métodos e sistemas aplicáveis a cada atuação.

O nosso serviço integral de cobrança e recuperação de dívidas abrange toda a gestão amigável considerando:



SERVESCO – **Serviços Esco-Expansión Portugal, Unip. Lda.**

APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

UMA EMPRESA
COMPROMETIDA

COM OS
SEUS
CLIENTES

A **SERVESCO** tem origem na **ESCO Expansión**, empresa familiar fundada em 1968 pelo actual presidente, Manuel Santín Gómez, que oferece serviços completos de recuperação e cobrança de dívidas a entidades financeiras e grandes empresas.

A experiência e prestação de serviços, aliadas a um método de gestão de alta tecnologia, permitem-nos alcançar a máxima eficácia e oferecer um excelente serviço, com a garantia suplementar de solvência e honestidade em cada uma das nossas atuações.

ESCO
EXPANSIÓN,
EM NÚMEROS

- A **ESCO Expansión**, empresa com presença em Espanha, é uma das 3 principais empresas nacionais de recuperação de crédito.
- Gestão anual superior a 3 mil milhões de Euros por via amigável.
- Aproximadamente 500 mil milhões de Euros em processos judiciais anuais.
- Escritórios em todo território espanhol, com um programa de expansão internacional.

SERVESCO
Serviços Esco-Expansión
Portugal, Lda

- Empresa portuguesa pertencente ao Grupo **ESCO**, a atuar em território nacional desde 2007.
- Especialista na recuperação de crédito na via amigável.
- No seguimento do plano de expansão do Grupo, vem dar continuidade a uma filosofia de trabalho desenvolvida pela **ESCO Expansión**.

SERVESCO – Serviços Esco-Expansión Portugal, Unip. Lda.

APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

O QUE NOS DISTINGUE É O
NOSSO SERVIÇO. SOMOS
AVALIADOS PELA NOSSA
EFICÁCIA

A SERVESCO oferece um serviço completo de recuperação de dívidas.

Gestão amigável

- Aviso de vencimento de quotas / faturas
- Situações irregulares (dívidas até 90 dias)
- Mora (entre 90 e 180 dias)
- Incobráveis (superiores de 180 dias)

PRODUTOS

Todo o tipo de produtos bancários e financeiros que possam estar na origem da dívida:

- Hipotecas
- Cartões de crédito
- Contas a descoberto
- Empréstimos pessoais
- Créditos ao consumo
- Leasing e Renting
- Garantias
- Outros

SERVESCO – Serviços Esco-Expansión Portugal, Unip. Lda.

APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

RECRUTAMOS OS MELHORES PROFISSIONAIS

A estrutura da SERVESCO foi concebida para responder às exigências dos nossos clientes em todas as fases da dívida.

Por essa razão, e de acordo com a nossa política de qualidade, damos especial ênfase à seleção e contratação de pessoal, recrutando e fidelizando os melhores profissionais:

- Telegestores
- Gestores especializados
- Consultores
- Supervisores, etc.

Contamos ainda com um programa de formação contínua destinada a cada categoria e posto de trabalho, potenciando, assim, as suas competências e conhecimentos.

APOIO AO CLIENTE

COMPROMETIDOS COM OS
NOSSOS CLIENTES.
COMPROMETIDOS COM SEUS OBJETIVOS.

Em pleno processo de expansão da nossa empresa, orgulhamo-nos em afirmar que o nosso principal objetivo continua a ser a total satisfação dos nossos clientes.

Por esse motivo, damos especial importância à análise da sua perceção acerca das atividades que desenvolvemos, bem como à gestão de qualquer tipo de incidência.

Disponibilizamos múltiplos canais de troca de informações, para que os nossos clientes tenham acesso aos relatórios da gestão e/ou ações realizadas no âmbito dos seus processos.

O nosso compromisso consiste na adaptação a qualquer exigência, de qualquer nível, sem qualquer exceção e na obtenção da total satisfação dos nossos clientes.

SERVESCO – Serviços Esco-Expansión Portugal, Unip. Lda.

APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

EXIGENTES

PORQUE A QUALIDADE É PARTE INTEGRANTE DA NOSSA IDENTIDADE

Procuramos sempre a máxima qualidade em cada uma das nossas ações.

Por esse motivo, estabelecemos as diretrizes que constituem a base dos nossos profissionais e dos serviços que prestamos:

- Proteção de dados, segundo o cumprimento exaustivo da Lei de Proteção de Dados Pessoais.
- Comportamento ético e profissional.
- Formação contínua do pessoal.
- Adequação às novas tecnologias e ao mercado.
- Cumprimento dos requisitos legais.
- Compromisso de melhoria contínua e inovação de novos serviços.
- Máxima flexibilidade e adaptação às exigências do cliente.
- Alta eficácia, rapidez e agilidade.

Código Deontológico

A SERVESCO subscreve o Código Deontológico da APERC, Associação Portuguesa de Empresas de Gestão e Recuperação de Créditos da qual é membro.

Confidencialidade

A SERVESCO garante a discrição, reserva e confidencialidade absoluta, durante todo o processo de gestão e após a sua finalização.

Segurança da informação

A SERVESCO assegura a segurança das informações relativas aos seus clientes. Para tal, dispõe de uma área exclusiva que assegura o cumprimento do disposto na lei vigente em matéria de proteção de dados.

A SERVESCO subscreve o Código Tipo da ANGEÇO e da FENCA que regula os procedimentos em matéria de proteção de dados. Desde junho de 2018, está certificada num dos principais padrões internacionais para a gestão da segurança da informação, a certificação ISO 27001.

Qualidade e Compliance

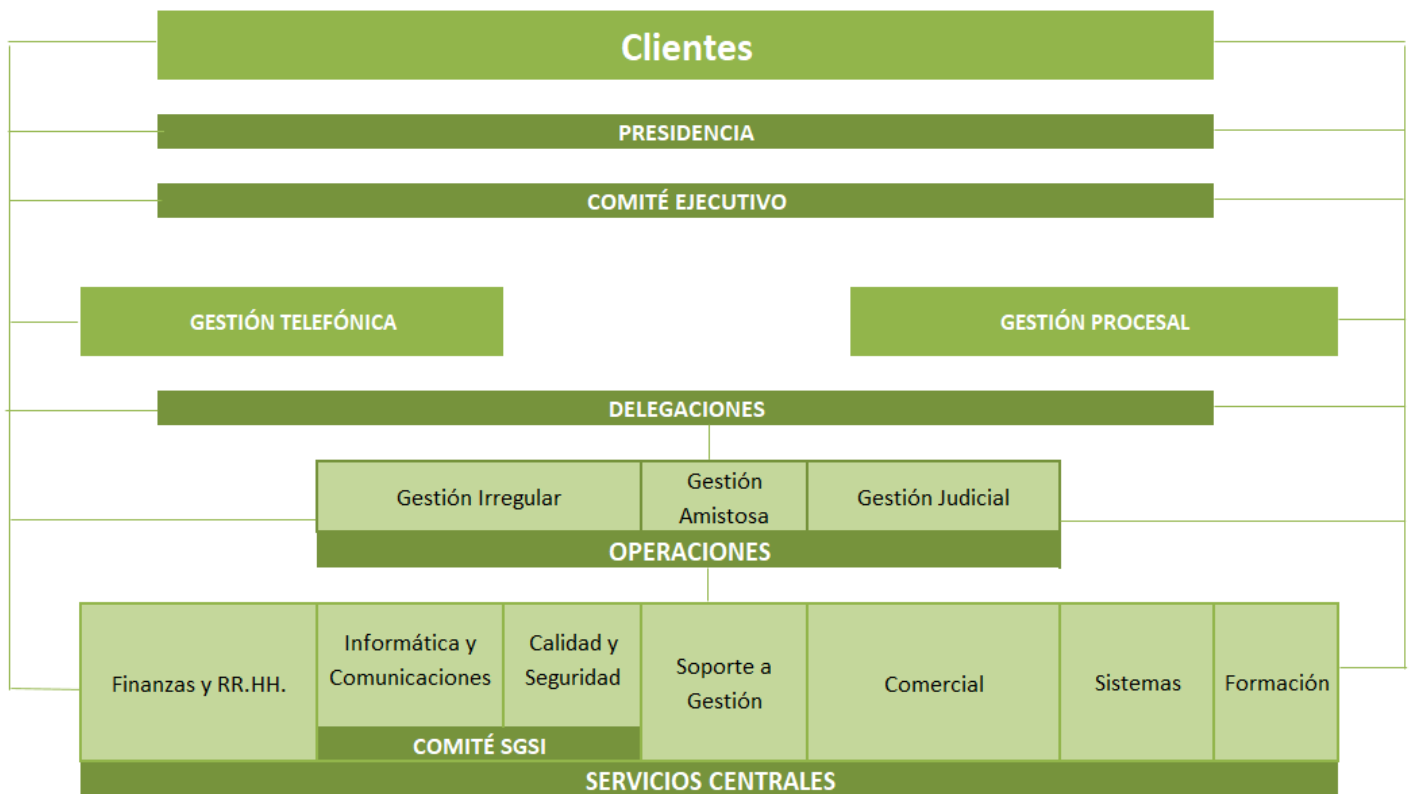
A SERVESCO tem o seu modelo de gestão certificado de acordo com a norma ISO9001:2015

É aderente ao Pacto Mundial das Nações Unidas e implementou um sistema de *compliance* para prevenir atos ilícitos e garantir boas práticas na organização.

SERVESCO – Serviços Esco-Expansión Portugal, Unip. Lda.

APRESENTAÇÃO DA EMPRESA - ORGANIGRAMA

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ESCO EXPANSION



SERVESCO – Serviços Esco-Expansión Portugal, Unip. Lda.

05 – GRUPOS DE INTERESSE

GRUPOS DE INTERESSE - DESCRIÇÃO

Para a SERVESCO, é essencial manter uma comunicação bidirecional com todos e cada um dos nossos grupos de interesse com a finalidade de identificar as expetativas e inquietações de cada um e de se familiarizarem com o nosso desempenho económico, social e ambiental.

O objetivo final é tomar estes grupos em consideração nos processos de tomada de decisão.

Consideramos grupos de interesse todas as pessoas, empresas ou grupos nos quais podemos de alguma forma exercer influência nos seus resultados, ou que possam ser afetados pelas nossas ações e decisões.

Para determinar quem são estes grupos, realizamos uma análise interna e externa considerando os princípios de inclusão, relevância e capacidade de resposta.

Para a SERVESCO, os seus principais grupos de interesse são:

- Clientes
- Titulares
- Colaboradores
- Fornecedores.

No âmbito das expetativas de cada um dos nossos grupos de interesse, consideramos a seguinte análise enquadrada no respeito ético e no cumprimento da legislação em vigor.

SERVESCO – Serviços Esco-Expansión Portugal, Unip. Lda.

GRUPOS DE INTERESSE - EXPECTATIVAS

| GRUPO DE INTERESSE | EXPECTATIVAS GRUPO DE INTERESSE | EXPECTATIVAS SERVESCO |
|--|--|---|
| Organismos oficiais. <i>Inclui organismos de controlo de proteção de dados.</i> | Os organismos oficiais esperam que a SERVESCO cumpra: As diferentes normas (jurídicas, fiscais, ambientais, de trabalho etc.). O cumprimento do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD) relativo à proteção de dados pessoais e a garantia dos direitos digitais. (ISO 9001 - 4.2 Expectativas das partes interessadas) | A SERVESCO espera orientar a sua operação e recursos no sentido do cumprimento da legislação em vigor aplicável. |
| Fornecedores | Os fornecedores esperam da SERVESCO: O cumprimento do estabelecido contratualmente. Renegociação, caso seja necessário. | A SERVESCO espera: O cumprimento do estabelecido contratualmente. Adaptação e rápida resolução dos incidentes. Flexibilidade em termos dos requisitos do negócio. Manutenção do nível de SLA exigido. |
| Clientes | Cumprimento contratual (prazos e tempo de gestão, RGPD, normas internas, exigências em matéria de documentação, protocolos, índices de qualidade de recuperação, horários de gestão, reclamações) Adaptação à situação de pandemia no que respeita os níveis de serviço, a segurança informática e a flexibilidade em termos de estratégias de recuperação. Adaptação e cumprimento dos requisitos do serviço e respetivos resultados. Cumprimentos dos objetivos de recuperação. Eficácia. Cumprimento dos controlos e protocolos de <i>compliance</i> . | Trabalho em equipa e <i>feedback</i> constante entre clientes e fornecedores face a um contexto em constante mudança. Cumprimento contratual Relação comercial profissional Negociação justa de tarifas, eficácia e cumprimento do acordado. Gestão eficaz das situações do dia a dia. Resolução rápida e eficaz dos incidentes. Negociação de condições para adaptação à situação de pandemia. |
| Devedores | Ser tratado com respeito e profissionalismo pela equipa da SERVESCO, sobretudo na situação vivida durante o ano de 2020. Obter soluções que se adaptem à situação em questão. Confidencialidade e flexibilidade. | Manter um alto nível de serviço, mantendo os KPI definidos para a qualidade de recuperação. Ser respeitados pelos devedores. Obter o pagamento de dívidas Criar cordos de pagamento |
| APERÇ | Colaboração com as iniciativas propostas como membros ativos do setor. Cumprimento da legislação <i>Networking</i> ativo através de mesas redondas com empresas do setor. | Fazer parte de uma associação importante do setor para partilhar conhecimentos e boas práticas. Assessoria no âmbito da situação atual do mercado a nível da gestão. Apoio nas situações em que a legislação não define critério claros em termos de gestão. |

| GRUPO DE INTERESSE | EXPECTATIVAS GRUPO DE INTERESSE | EXPECTATIVAS SERVESCO |
|--|---|---|
| Outras Associações (ONU, CCILE) | A SERVESCO acompanha muito de perto as atualizações nas esferas formativa e legislativa de cada uma das Associações visando participar neste cenário em grande mudança. Colaboração com as iniciativas propostas como membros ativos do setor. Cumprimento da legislação Networking ativo através de mesas redondas com empresas e grupos online de profissionais. | Obter informações e acesso a formações de várias temáticas na área da gestão e laboral. Ser afiliados de associações relevantes para a melhoria da gestão, bem como para cumprir os requisitos jurídicos. Acesso a atividades, cursos e conferências que possam ser de interesse para a SERVESCO. |
| Proprietário | Manter o equilíbrio na gestão face à crise social gerada pela pandemia e os requisitos dos clientes. Manter a boa imagem e reputação. Ética na gestão. Tratar e gerir os recursos humanos internos tentando proteger os seus postos de trabalho e os aspetos de saúde. | Estabilidade no trabalho, disciplina no teletrabalho, cumprir os padrões de serviço e manter o serviço ativo durante o confinamento. Diretrizes que permitam à empresa trabalhar num ambiente profissional, respeitoso e de boas práticas. Proporcionar um ambiente e recursos adequados para o desenvolvimento da gestão. Tratamento ético dos RH |
| Trabalhadores | Manter o posto de trabalho. Em situação de teletrabalho, manter o: Cumprimento das condições laborais e legais Cumprimento das normas de trabalho Condições de trabalho éticas | Apoio e flexibilidade em termos das condições de trabalho e pessoais em cada caso. Disponibilizar recursos, acompanhamento e instruções claras para o cumprimento do trabalho. Apoio em situações de negociação com os trabalhadores. Negociação com profissionalismo e respeito. |
| Segmentação do mercado, concorrência ética | Concorrência ética entre empresas do mesmo setor. Colaborar e apoiar-se mutuamente para defender interesses comuns. | Manter-nos no mercado, não é altura de olhar para a concorrência, mas sim de nos mantermos no mercado. Colaborar com a concorrência para atingir objetivos comuns no setor, onde a APERC desempenha um papel fundamental. Manter uma posição no ranking no nosso segmento |
| Serviços Centrais Esco-Expansión SL | Cumprimento contratual e resposta às exigências das entidades clientes (prazos e tempo de gestão, RGPD, normas internas, exigências em matéria de documentação, protocolos, índices de qualidade de recuperação, horários de gestão, reclamações). Comunicação aberta e honesta. Cumprimento das diretrizes definidas pela central. Cumprimento dos controlos e protocolos de compliance. Adaptação à situação de pandemia no que respeita os níveis de serviço, a segurança informática, segurança do pessoal. Cumprimentos dos objetivos de rentabilidade. | Apoio na gestão no que respeita aos serviços centrais (TI, Qualidade, etc.) Comunicação aberta e clara. Definição de estratégia e objectivos claros. Flexibilidade na adaptação à legislação e normas em vigor, diferenças culturais, etc pelo facto de estar num país diferente. |

06 –A NOSSA CONTRIBUIÇÃO PARA OS ODS



Garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.

Este objetivo é a base de todos os outros, porque para atingir os restantes ODS é necessário garantir e promover a saúde e o bem-estar da equipa de trabalho.

Na SERVESCO, oferecemos instalações seguras e estáveis, com condições que contribuem para garantir o bem-estar da equipa.

Comprometemo-nos com a realização de revisões periódicas e adequamos as infraestruturas às normas jurídicas em vigor e, particularmente, nas atuais circunstâncias de pandemia.



4. Garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.

A SERVESCO promove ativamente a educação e a formação de todo o seu pessoal através de um modelo interno.



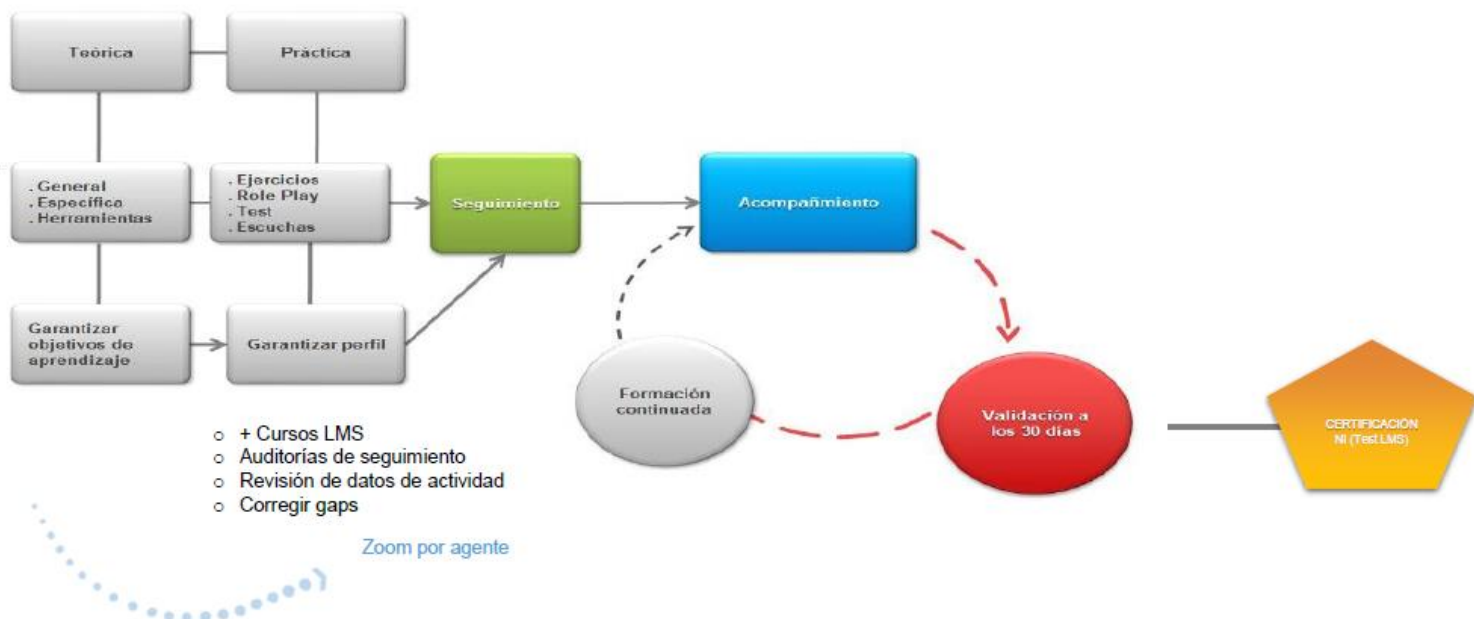
Deste modo, visa a prossecução deste objetivo através do seu trabalho de formação, tanto inicial como contínua, permitindo desta forma uma aprendizagem equitativa a todos os membros da equipa.

O programa de formação interna tem como objetivo capacitar e atualizar permanentemente as competências dos RH da empresa visando permitir um maior desenvolvimento profissional e, conseqüentemente, um ótimo desempenho das funções a realizar.

A formação teórica inicial destinada às novas contratações inclui conteúdos por grupo. A nível prático, damos continuidade ao apoio mediante tutorias e acompanhamento por parte da estrutura da Delegação. A equipa de Qualities/Supervisores é responsável pela formação técnica/operativa e pelas ferramentas de gestão (internas/externas) na Delegação.

De uma forma gráfica, podemos observar:

1. Circuito nuevas incorporaciones



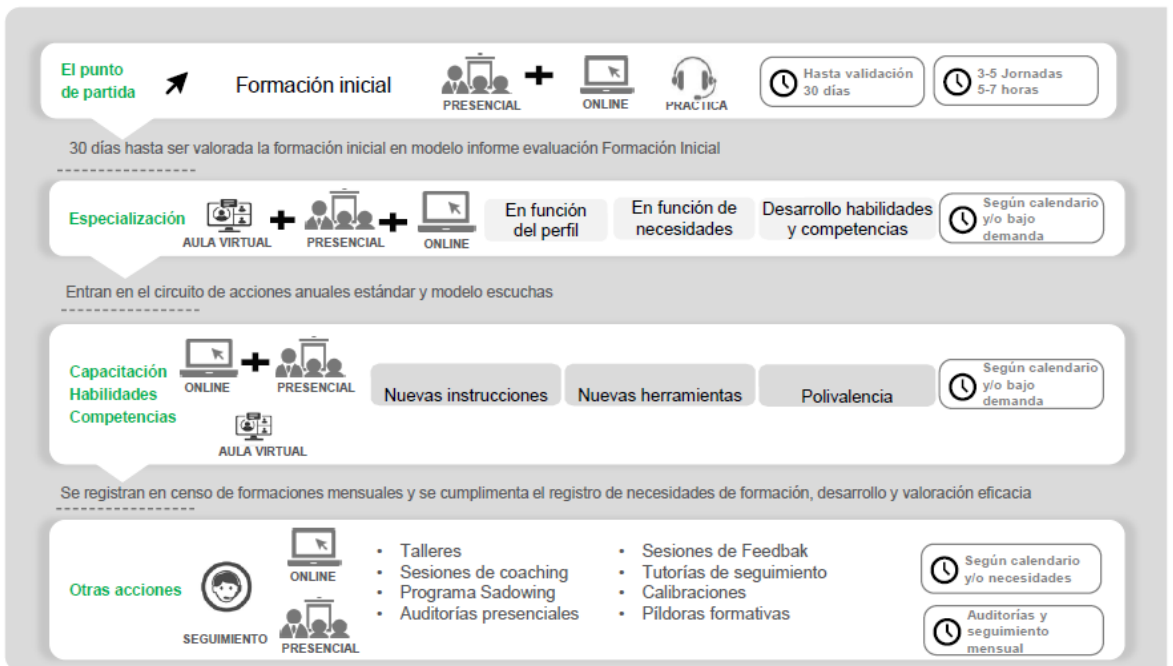
Após a integração e formação do novo pessoal, garantimos a constante monitorização da análise das competências e o circuito de formação contínua, conforme observado a seguir:

2. Programa formativo interno continuada Itinerario Gestores



Se ha definido un itinerario inicial estándar recomendado para gestores telefónicos:

- Desde el Área de Formación establecemos un Timing en el que se recomiendan los tiempos y los contenidos óptimos en base a los RRHH y sus funciones
 - Se recomienda de 3 a 5 jornadas de formación de entre 5 y 7 horas
 - Cumplidos los 30 días se incluyen en itinerario formativo continuado (anual) en función del perfil y las necesidades reales se impartirá temática general y/o específica
- *Servesco: Calendario anual por horas, siendo 40 h*rrhh diferidas en un periodo de 5 años



- Formación E-learning:
- Hay actualmente unos 150 módulos formativos online, pueden ser utilizados también para la formación presencial
 - La formación E-learning/Online se adapta a los ritmos de trabajo y horarios. Diseñamos el contenido distinguiendo entre píldoras, talleres y cursos (aproximadamente 1-2 horas)
- Se valida la formación a través de test de conocimientos adquiridos con nota

¿Cómo solicitar formación?
Mediante: Encuesta LMS / Solicitud directa al responsable / Registro de necesidades formativas, desarrollo y valoración / Solicitud de Acción Formativa externa

Desta forma, garantimos a constante profissionalização do nosso pessoal e oferecemos formação de forma inclusiva, equitativa e de qualidade.



Alcançar a igualdade de género e empoderar todas as mulheres e raparigas.

Contribuímos para o ODS 5:

1.- **Fomentando uma cultura de igualdade** através da promoção da igualdade de tratamento e de oportunidade entre os homens e as mulheres do quadro de pessoal, eliminando barreiras com base no género de modo eficaz e eficiente.

2.- **Criando um Plano de Desenvolvimento da formação** que garante o tratamento igualitário com base no género e na idade, formando o pessoal de forma igual, sem qualquer tipo de discriminação. Isto é, a SERVESCO centra a formação do seu pessoal em função das necessidades e competências da sua equipa.

3.- **Mantendo uma percentagem equitativa** de homens e mulheres na equipa da SERVESCO, tal como a seguir demonstrado:

Declaração

Eu, Alexandrina Freitas, Diretora da Servesco – Serviços Esco-Expansión Portugal, Unipessoal, Lda., declaro em baixo a percentagem de distribuição funcional por género:

Quadro de pessoal:


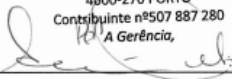
Género feminino: 60%

Género masculino: 40%

Direção:

Género feminino: 50%

Género masculino: 50%


serviços esco-expansion
portugal, lda.
Rua Gonçalo Cristovão, 347 – 2º S/206
4800-270 PORTO
Contribuinte nº507 887 280
A Gerência,

Diretora

07 – ANÁLISE DOS 10 PRINCÍPIOS DO PACTO MUNDIAL

O principal objetivo do presente documento 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 proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente.

PRINCÍPIO 2. As empresas devem garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

A SERVESCO contempla um plano para a integração dos seus colaboradores e o acompanhamento da sua gestão:

- Asseguramos que são proporcionadas aos trabalhadores instalações seguras, adequadas e higiénicas.
- Protegemos os trabalhadores de assédio no local de trabalho, o qual inclui assédio físico, verbal, baseado no género ou moral, abuso ou ameaças.
- Igualdade de género: A SERVESCO certifica-se de que as relações laborais são sempre respeitadas e de que é estabelecida uma conduta adequada, com respeito, igualdade e inclusão.

Os princípios 1 e 2 relacionados foram também amplamente aplicados neste cenário de pandemia e teletrabalho. Respeitámos sempre as regras estabelecidas pelas autoridades sanitárias e protegemos a equipa da SERVESCO.

Neste sentido, o teletrabalho foi o plano de contingência aplicado para cumprir as medidas anti-COVID-19 (confinamento e encerramento perimetral) relativas ao bem-estar do pessoal, bem como o nível de serviço e segurança perante os nossos clientes.

Felizmente, e para garantir uma total adaptação às circunstâncias, a SERVESCO continua a contar com uma equipa profissional e profundamente especializada no seu escritório no Porto.

Consequentemente, e mediante o absoluto compromisso da sua equipa, a SERVESCO nutre um profundo respeito pelos **direitos humanos** e apoia a sua proteção no seio da organização, sendo este um aspeto fundamental para o seu funcionamento.

Durante mais um ano, em 2020, a SERVESCO manteve a certificação na Norma ISO 27.001 específica para a Segurança da Informação, através de auditorias internas e externas realizadas na modalidade *online*, garantindo assim a defesa dos Direitos Fundamentais, o tratamento e privacidade dos dados, tanto dos colaboradores internos, como dos seus clientes e fornecedores. Tal como a ISO 9001, faz uma abordagem de análise dos grupos de interesse, com relação aos titulares, no que respeita à gestão dos incumprimentos.

Além disso, os protocolos de atuação e acompanhamento foram adotados de forma a manter as **Normas internas, o programa de qualidade, a formação e o acompanhamento**, cuja espinha dorsal é o tratamento digno e respeitador da equipa, visando dotá-la de ferramentas de gestão face a uma situação de contexto em mudança.

Na SERVESCO, não temos dúvidas quanto às bases sobre as quais construímos a confiança: a ética, os direitos humanos e uma governação corporativa sólida que dão impulso ao nosso crescimento futuro, à nossa diferenciação no mercado e que protegem os nossos profissionais, os nossos clientes, a nossa marca e os nossos resultados.

PRÁTICAS LABORAIS

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

PRINCÍPIO 4. As empresas devem apoiar a abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.

PRINCÍPIO 5. As empresas devem apoiar a abolição efetiva do trabalho infantil.

PRINCÍPIO 6. As empresas devem apoiar a eliminação da discriminação no emprego.

Seguidamente, apresentamos uma análise dos princípios que têm como base fundamental a ética e a retidão no que respeita as práticas laborais, os quais a SERVESCO considera a espinha dorsal de toda a sua gestão.

Na SERVESCO, desenvolvemos a nossa atividade respeitando e cumprindo continuamente a legislação laboral em vigor.

É nosso desafio conseguir a máxima comunicação com os nossos colaboradores, e para isso a SERVESCO apela à participação através do seu portal de comunicação interna.

Em particular, traduzem-se nas nossas normas e políticas em matéria de recursos humanos, que ano após ano se têm mantido, e sobretudo no ano de 2020 devido à circunstância da pandemia.

No que respeita ao 4.º princípio, **a abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório**, este não é um fator de risco para a nossa empresa e não foram apresentadas situações ilegais ou denúncias. A SERVESCO assegura, através das suas políticas, acompanhamento e canais de comunicação estabelecidos, que não se propiciem situações nas quais as pessoas são forçadas a trabalhar mediante o uso de violência ou intimidação, incluindo ameaças.

De igual modo, na SERVESCO, e devido à natureza da nossa atividade, não existe o risco de **trabalho infantil**, a empresa não conta com menores, além de continuar a respeitar e a manter como uma máxima, a proibição do **trabalho infantil** em todas as suas Áreas de gestão. Consequentemente, não se fizeram contratações para o quadro de pessoal de menores e/ou sob coação.

Foram mantidos à disposição da equipa da SERVESCO os canais de comunicação através do portal de comunicação interna que visa, de forma permanente, a transparência na eventualidade da deteção de qualquer situação irregular relativa a qualquer um dos princípios éticos fundamentais na gestão dos recursos humanos, particularmente os relacionados com o assédio, coação, trabalho forçado ou qualquer desvio que seja observado por qualquer membro da organização.

Outro aspeto relevante no que se refere ao respeito e à equidade é a **não discriminação** durante o processo de contratação, a igualdade de condições no desempenho das funções, o valor concorrencial independentemente do género, tanto na gestão como na tomada de decisões. Este princípio é evidenciado nas percentagens atuais do pessoal da empresa em termos de distribuição por género e que se situam em aproximadamente 60% do género feminino e 40% do género masculino.

Não menos importante em matéria de práticas laborais, a SERVESCO fez um importante trabalho na identificação das circunstâncias pessoais da sua equipa, dos elementos que demonstrassem ter deveres de cuidados a familiares, e assim possibilitar o acesso à adaptação da modalidade e jornada de trabalho, em circunstâncias excecionais relacionadas com as ações necessárias para evitar a transmissão comunitária da COVID-19.

Tudo o acima exposto é articulado e realizado sob a tutela e envolvimento da Direção Geral e da Área formal denominada Direção de Recursos Humanos, que mantém continuamente a vigilância e observância dos preceitos contratuais que regulam os direitos fundamentais do pessoal da empresa, baseados no **cumprimento da legislação** e na ética laboral. O mesmo sucede com a gestão indispensável dos **Riscos Profissionais**, sobretudo adaptando as instalações e os protocolos à prevenção da COVID-19 nos departamentos onde a equipa foi integrada de forma presencial.

PROTEÇÃO AMBIENTAL

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

PRINCÍPIO 8. As empresas devem realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental.

PRINCÍPIO 9. As empresas devem encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente.

No que se refere à gestão ambiental e às iniciativas para promover uma maior responsabilidade ambiental, a SERVESCO contribuiu para as seguintes ações durante o ano 2020:

A redução quase total da utilização de papel, incentivando o trabalho *online* e a política de mesa limpa como requisito ambiental e medida de segurança da informação. Por conseguinte, foi-nos possível contribuir muito ativamente para a eliminação de resíduos em todas as suas formas e através da significativa redução da geração de resíduos como plásticos, papel, CD, tóneres, tintas, etc.

Na medida do possível, tentamos minimizar as viagens e as visitas a clientes externos, utilizando em alternativa a videoconferência.

Tentamos adquirir equipamento e tecnologias menos agressivos para o ambiente.

Além disso, e devido às medidas restritivas impostas pela pandemia, a SERVESCO implementou o seu plano de contingência em matéria de teletrabalho, contribuindo para a redução das emissões de CO₂ ao suprimir as suas deslocações diárias para do seu pessoal para o trabalho.

Em termos de poupança de energia, esta foi favorecida, devido ao facto de o escritório ter estado fechado, exceto em casos muito pontuais. Como resultado, durante pelo menos 6 meses em 2020, as luzes, o ar condicionado e/ou aquecimento, os equipamentos informáticos, etc., estiveram totalmente desligados.

Consequentemente, a SERVESCO, não obstante de desafios constantes este ano, continua a demonstrar a sua elevada capacidade de adaptação a ambientes exigentes e em mudança através de um dos seus mais poderosos valores acrescentados, como é a inteligência na configuração da sua própria tecnologia, desta vez para tornar possível o grande desafio do teletrabalho juntamente com as elevadas exigências de segurança informática dos clientes no cenário ameaçador da pandemia.

ANTICORRUPÇÃO

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

No que concerne a este último princípio, mas não menos importante, a SERVESCO, durante o ano de 2020, continuou na sua linha de ética e transparência para trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno. Temos uma política de tolerância zero face à corrupção e fazemos um acompanhamento e controlo contínuo do cumprimento das políticas e procedimentos internos, como parte integrante do nosso Programa de Governação Empresarial.

Este ano foi particularmente exigente no que se refere ao acompanhamento dos telefonemas, e auditorias realizadas pela Área Interna de Formação e o seu modelo de Qualidade de Recuperação, cada vez mais afinado e com mais ferramentas de gestão para garantir que todos os gestores cumprem, nos seus postos de trabalho, os protocolos de transparência e honestidade no processo de recuperação mantido com os titulares.

Além do aspeto referido, é de destacar, no que toca ao cumprimento deste princípio, a exigência por parte dos clientes no que se refere às homologações anuais e auditorias periódicas para controlar de forma constante o cumprimento da legislação. A SERVESCO responde a estas solicitações de forma atempada e apresentando toda a documentação exigida e em vigor como, por exemplo, o cumprimento das obrigações perante as autoridades fiscais e a segurança social, o que demonstra uma retidão na atuação em matéria de fraude e anticorrupção.

Paralelamente, a SERVESCO continuar a fazer o acompanhamento da sua política de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, integrando estes aspetos de *compliance* na formação contínua.

Nos valores empresariais da SERVESCO, pode observar-se como espinha dorsal a sua abordagem baseada na integridade e que rejeita quaisquer manifestações de corrupção, extorsão ou subornos de qualquer tipo e a qualquer grau ou nível, seja de origem pública ou privada, tal como o tem demonstrado ao longo de 14 anos de gestão ininterrupta.

Neste sentido, a área comercial assume também protagonismo, tendo sido colocada a tónica na não aceitação de presentes de nenhuma natureza para evitar que a tomada de decisões possa ser influenciada e manter assim a integridade na gestão em todos os momentos.