

Daniela André Alves

**AS PRÁTICAS DO PILAR SOCIAL DA SUSTENTABILIDADE REPORTADAS
PELAS MAIORES EMPRESAS PORTUGUESAS**

ANÁLISE DO CONTEÚDO DOS RELATOS DE SUSTENTABILIDADE DO ANO
2011

Universidade Fernando Pessoa

Faculdade de Ciência e Tecnologia – Porto

Setembro de 2013

As práticas do pilar social de sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas

As práticas do pilar social de sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas

Daniela André Alves

**AS PRÁTICAS DO PILAR SOCIAL DA SUSTENTABILIDADE REPORTADAS
PELAS MAIORES EMPRESAS PORTUGUESAS**

ANÁLISE DO CONTEÚDO DOS RELATOS DE SUSTENTABILIDADE DO ANO
2011

Universidade Fernando Pessoa

Faculdade de Ciência e Tecnologia – Porto

Setembro de 2013

As práticas do pilar social de sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas

Daniela André Alves

**AS PRÁTICAS DO PILAR SOCIAL DA SUSTENTABILIDADE REPORTADAS
PELAS MAIORES EMPRESAS PORTUGUESAS**

ANÁLISE DO CONTEÚDO DOS RELATOS DE SUSTENTABILIDADE DO ANO
2011

“Trabalho apresentado à Universidade Fernando
Pessoa como parte dos requisitos para obtenção
do grau de mestre em Gestão da Qualidade”

Resumo

A investigação presente neste trabalho centra-se nas práticas de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) reportadas pelas maiores empresas portuguesas. Especificamente, estuda-se quais as práticas de carácter social que as empresas reportam.

Para a análise pretendida têm-se em consideração as maiores empresas portuguesas, tipificadas nas empresas constituintes do PSI-20 (*Portuguese Stock Index*) o principal índice bolsista português, por estas empresas serem, a nível financeiro, as que terão capacidade de exercer as melhores práticas e num maior número.

Os objetivos propostos são os de perceber se as empresas divulgam as práticas de RSE em relatórios públicos estruturados, como os Relatório e Contas e Relatórios de Sustentabilidade. Os indicadores propostos pela GRI (*Global Reporting Initiative*), particularmente os Indicadores de Desempenho Social, que se dividem em quatro Conjuntos de Indicadores: Práticas Laborais e Trabalho Condigno, Direitos Humanos, Sociedade e Responsabilidade pelo Produto, são utilizados como base para agrupar as práticas mencionadas pelas empresas.

Os resultados mostram que a maioria das empresas divulga a RSE, particularmente em temas que podem ser agrupados em Indicadores de Desempenho Social segundo a GRI. Os indicadores que mais respostas apresentam são os ligados às Práticas Laborais e Trabalho Condigno, onde as empresas desenvolvem práticas de proporcionar benefícios aos seus colaboradores e de trabalho estável, mas onde mais pode ser feito relativamente à Diversidade, nomeadamente, na melhor distribuição de postos de trabalho entre homens e mulheres. Nos Indicadores de Direitos Humanos as empresas divulgam mais o comprometimento para com o respeito pelos mesmos, do que as práticas efetivas que levem a esse cumprimento. Quer nos Indicadores de Sociedade quer nos Indicadores de Responsabilidade pelo Produto, a divulgação carece de uma melhor perceção em termos de avaliação dos impactos e das necessidades de consumidores e sociedade, e de uma maior transparência na divulgação de práticas indevidas, quando elas acontecem.

Palavras-chave: Responsabilidade Social Empresarial, Práticas Sociais e Reporte

Abstract

The present investigation focuses on the practices of Corporate Social Responsibility (CSR) reported by the largest Portuguese companies. Specifically, it studies which practices regarding social issues are reported..

For this analysis the major Portuguese companies have been considered, typified in the companies presents in the PSI-20 (Portuguese Stock Index), the main Portuguese stock index, for the reason that these companies are, financially, those who have the capacity to exercise the best and the largest number of practices.

The proposed objectives are to understand if companies communicate CSR practices in public structured reports, as the Annual Report and Sustainability Reports. The indicators proposed by the GRI (Global Reporting Initiative), particularly the social indicators, which are divided into four sets of Indicators: Labor Practices and Decent Work, Human Rights, Society and Product Responsibility, are used as the basis for grouping the practices mentioned by companies.

The results show that most companies disclose CSR, particularly on issues that can be grouped in Social Indicators according to GRI. The indicators show that most responses are linked to Labor Practices and Decent Work, where companies develop practices to provide benefits to their employees and stable work, but where more can be done for the Diversity, particularly in better distribution of working places between men and women. In the indicators of Human Rights the companies reveal essentially the commitment with the referred indicators, rather than the effective practices that lead to compliance of these rights. In the disclosure of the Society Indicators and Product Responsibility Indicators, a better perception is necessary in terms of assessing the impacts and needs of consumers and society, as well as greater transparency in the disclosure of malpractice when they happen.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Social Practices and Reporting

Índice

Capítulo I – Introdução.....	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Justificação do tema	2
1.3. Objetivos	4
1.4. Metodologia.....	4
1.5. Restrições	5
1.6. Resultados	5
1.7. Estrutura	6
Capítulo II – Do Desenvolvimento Sustentável à RSE em Portugal.....	8
2.1. Desenvolvimento Sustentável	8
2.2. Responsabilidade Social Empresarial.....	13
2.2.1 <i>Global Reporting Initiative</i>	19
2.3. Estado da divulgação da RSE.....	20
2.3.1. A divulgação da RSE em Portugal	22
Capítulo III – As práticas do pilar social da sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas	24
3.1. Introdução.....	24
3.2 Composição da amostra.....	25
3.3. – Práticas Laborais e Trabalho Condigno	30
3.3.1. Emprego	30
3.3.2. Trabalho / relações de gestão	39
3.3.3. Segurança e saúde no trabalho	41
3.3.4. Formação e educação	44
3.3.5 Diversidade e Igualdade de Oportunidades e Igualdade de Remuneração para homens e mulheres	50
3.3.6. Discussão.....	53
3.4. – Direitos Humanos	56
3.4.1 Práticas de investimento e de aquisições.....	62
3.4.2 Não discriminação e Liberdade de Associação e Negociação Coletiva..	64
3.4.3. Trabalho Infantil e Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	65
3.4.4 Práticas de Segurança e Direitos dos Povos Indígenas	66
3.4.5 Avaliação e Remediação	67

3.4.6 Discussão.....	68
3.5. – Sociedade.....	70
3.5.1. Comunidade.....	71
3.5.2. Corrupção	76
3.5.3. Políticas públicas.....	77
3.5.4. Concorrência desleal e Conformidade	78
3.5.5. Discussão.....	78
3.6. – Responsabilidade pelo Produto	80
3.6.1. Saúde e segurança do cliente (PR1)	82
3.6.2. Rotulagem de produtos e serviços.....	85
3.6.3. Comunicações de marketing (PR6).....	91
3.6.4 Discussão.....	92
Capítulo IV – Conclusões.....	94
Bibliografia.....	99
Anexo – Listagem dos Indicadores de Desempenho Social da GRI.....	110

Índice de Tabelas

Tabela 3.1 – Composição da amostra e distribuição dos tipos de relatórios editados....	25
Tabela 3.2 – Classificação das empresas que compõem o PSI-20, segundo o ICB	26
Tabela 3.3 – Distribuição da rotatividade relatada por idade	35
Tabela 3.4 – Temas relativos a Segurança e Saúde que estão presentes nos acordos com comissões representantes de trabalhadores.....	42
Tabela 3.5 – Indicadores de Segurança e Saúde reportados.....	43
Tabela 3.6 – Distribuição das horas de formação médias, por categorias profissionais	46
Tabela 3.7 – Distribuição dos colaboradores por género, discriminados por categorias	51
Tabela 3.8 – Distribuição dos colaboradores por idades, discriminados por categorias	52
Tabela 3.9 – Respostas das empresas ao subconjunto de indicadores Corrupção.....	76
Tabela 3.10 – Respostas das empresas relativamente à Posição quanto a políticas públicas e participação na sua elaboração	77
Tabela 3.11 – Respostas das empresas aos indicadores relacionados com não conformidades e reclamações	81

Índice de Gráficos

Gráfico 3.1 – Número de empresas representadas no PSI-20, por classificação de Indústria, segundo o ICB.....	27
Gráfico 3.2 – Tipos de Reporte, por Classificação das empresas do PSI-20, segundo o ICB.	28
Gráfico 3.3 – Distribuição dos colaboradores por género, com indicação do nível médio	31
Gráfico 3.4 – Percentagem de colaboradores em Portugal, com a linha média a vermelho	32
Gráfico 3.5 – Percentagem de colaboradores Efetivos, com a linha média a vermelho.	33
Gráfico 3.6 – Taxas de rotatividade gerais e por género, nas empresas em que esta divisão está disponível.....	34
Gráfico 3.7 – Benefícios oferecidos aos colaboradores e número de empresas que deles proporcionam.....	36
Gráfico 3.8 – Taxas de regresso após o gozo de licenças de parentalidade	38
Gráfico 3.9 – Taxas de retenção, doze meses após o gozo de licenças de parentalidade.....	39
Gráfico 3.10 – Percentagem de colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva	39
Gráfico 3.11 – Número de empresas com prazos de notificação para mudanças operacionais.....	40
Gráfico 3.12 – Percentagem de colaboradores representados em comissões formais de segurança	41
Gráfico 3.13 – Programas de formação e sensibilização à comunidade	42
Gráfico 3.14 – Média de horas de formação, por colaborador, com a linha verde das horas/ano/colaborador, previstas no Código do Trabalho	45
Gráfico 3.15 – Programas para gestão de competências relatados pelas empresas.....	47
Gráfico 3.16 – Percentagem de colaboradores com informação de avaliação de desempenho	49
Gráfico 3.17 – Proporção de remuneração Homens/Mulheres.....	53
Gráfico 3.18 – Número de empresas respondentes a cada indicador de Práticas Laborais segundo a GRI (versão 3.1)	54
Gráfico 3.19 – Distribuição das respostas ao Conjunto de Indicadores de Direitos Humanos.....	57

Gráfico 3.20 – Distribuição das respostas sobre a existência de cláusulas relativas a Direitos Humanos nos contratos com fornecedores.	62
Gráfico 3.21 – Percentagens de empresas contratadas e fornecedores avaliados em questões de Direitos Humanos.	63
Gráfico 3.22 – Número de empresas respondentes a cada indicador de Direitos Humanos segundo a GRI (versão 3.1).....	68
Gráfico 3.23 – Distribuição das ações de apoio à comunidade da Galp Energia	72
Gráfico 3.24 – Distribuição das ações de apoio à comunidade das empresas do subsector Papel	73
Gráfico 3.25 – Distribuição das ações de apoio à nos Serviços ao Consumidor: a) números totais da Zon Multimédia e Sonae b) Jerónimo Martins em percentagem de investimento	74
Gráfico 3.26 – Distribuição das ações de apoio à comunidade das empresas do sector Eletricidade.....	75
Gráfico 3.27 – Distribuição das ações de apoio à comunidade das empresas de Serviços Financeiros	76
Gráfico 3.28 – Número de empresas respondentes a cada indicador de Sociedade segundo a GRI (versão 3.1).....	79
Gráfico 3.29 – Número de empresas respondentes a cada indicador de Responsabilidade pelo Produto segundo a GRI (versão 3.1)	92

Índice de Figuras

Figura 3.1 – Divulgação do Indicador PR 1 pela Sonaecom.....	84
Figura 3.2 – Índices de notoriedade e satisfação – Galp Energia.....	87
Figura 3.3 – Indicadores de satisfação - EDP.....	89
Figura 3.4 – Indicadores de satisfação - REN	89

Capítulo I – Introdução

1.1. Tema

Os impactos sociais e ambientais dos negócios estão sob a atenção da sociedade em geral. Não sendo esta atenção uma novidade, os últimos anos têm renovado o interesse nestes temas pressionados pelos problemas globais como as alterações climáticas, a pobreza, violações dos direitos humanos e a SIDA. Neste contexto, as empresas estão cada vez mais a ser chamadas a desempenhar um papel positivo e, assim, contribuir para um desenvolvimento mais sustentável (Kolk e Tuder, 2010), e são levadas a divulgar as suas práticas de sustentabilidade (Adams, 2004; Gray, Owen, e Adams, 1996; O’Dwyer, Unerman, e Hession, 2005 e Unerman, 2000 citados em Bouten *et al.*, 2011). Essa divulgação tem um carácter voluntário, uma vez que não existem, em Portugal, requisitos legais ou entidades que obriguem à divulgação de como desenvolvem a sua atividade e de que forma ela incorpora os princípios da sustentabilidade.

Contudo, apesar de legalmente não existir esta obrigatoriedade, as organizações são impulsionadas pelas suas partes interessadas a demonstrar que estão, continuamente, comprometidas em melhorar a sua Responsabilidade Social Empresarial (RSE) (Brammer and Pavelin, 2004 citado por Perrini, 2005).

Portanto, gradativamente as empresas estão a desenvolver programas de RSE e consequentemente a incluir essas questões nas suas comunicações públicas, por exemplo, nos relatórios anuais ou em relatórios temáticos separados (Ditlev-Simonsen, 2010), onde podem incluir-se os Relatórios de Sustentabilidade.

Este trabalho analisa os relatórios anuais das maiores empresas portuguesas com o intuito de identificar as práticas sociais que as empresas reportam nesses relatórios. Assim, será realizado o estado da arte destas atividades nas empresas que mais terão capacidade financeira e estrutural para incorporar práticas diversificadas, servindo de ponto inicial para aquele que poderá ser um panorama genérico da RSE em Portugal.

A amostra escolhida é a das empresas que compõem o PSI-20 (*Portuguese Stock Index*), indicador de referência português que “reúne as 20 maiores e mais líquidas empresas cotadas na *Euronext Lisbon*” (NYSE Euronext©, 2009) pelo que as condições de capacidade financeira e estrutural das empresas em análise estão garantidas.

Para a análise das práticas reportadas utiliza-se como referência as Diretrizes da GRI (*Global Reporting Initiative*) (GRI, 2013), de modo validar a pesquisa e proporcionar um agrupamento comparável das práticas da dimensão social das maiores empresas portuguesas, dada a aplicação global e aceitação internacional destas Diretrizes (Farneti e Guthrie, 2009, citado por Bouten *et al.*, 2011)

1.2. Justificação do tema

Este trabalho surge da necessidade de aprofundar alguns estudos que têm sido realizados, embora com pouca expressão na realidade portuguesa, sobre a comunicação da RSE.

A literatura consultada, no âmbito do tema da RSE mostra que cada vez mais as empresas divulgam as temáticas que desenvolvem em matéria de RSE. (Adams, 2004; Gray, Owen, e Adams, 1996; O’Dwyer, Unerman, e Hession, 2005 e Unerman, 2000 citados em Bouten *et al.*, 2011).

Harwood *et al.* (2001) concluíram, num estudo realizado a 129 empresas do Reino Unido, que a maioria das empresas planeiam fazer mais no que se refere à RSE nos próximos 5 anos (estudo divulgado em 2011). Nesse mesmo estudo aponta-se que as empresas esperam incrementar mais as suas ações em termos ambientais, do que em termos sociais.

Com esta ideia em reflexão é necessário perceber em que patamar se encontra a divulgação das práticas da RSE e particularmente as práticas sociais, de modo a perceber se, caso em Portugal as empresas decidam empenhar-se mais nos fatores ambientais do que nos sociais, como é relatado por aquelas empresas do Reino Unido, possa perceber-se se os indicadores sociais estão suficientemente desenvolvidos.

Os estudos desenvolvidos sobre a RSE estão, essencialmente focados nos temas que são relatados, ou não, pelas empresas, procurando nos relatos de sustentabilidade palavras ou expressões pré-selecionadas e que estejam relacionados com temas abrangentes da RSE, ou seja, são realizados através de abordagens de análise mecánicas em detrimento da abordagem interpretativa que analisa o conteúdo das divulgações (Beck *et al.*, 2010).

Contudo, e dada a importância que os consumidores endereçam às questões da RSE nas empresas que escolhem para adquirir produtos e serviços, não é suficiente analisar se as empresas relatam a sua RSE, ou não. Torna-se essencial determinar que tipo de ações estão inerentes às operações das empresas que as levem a divulgar afirmativamente o comprometimento com as temáticas da RSE. Esta pesquisa acrescenta uma premissa crucial para que os consumidores possam sentir uma maior confiança e transparência quando adquirem produtos e serviços das empresas.

Em Portugal, a tradição de ser socialmente responsável está adjacente à integração na União Europeia e as ações estão sobretudo ligadas à tentativa de acompanhar o mercado, sobretudo europeu, mais do que iniciativas inovadoras (Lopes, 2011). Assim, um estudo com esta temática é um ponto de partida importante para o aparecimento de estudos académicos diversificados, mas que tenham relevância no tecido empresarial português e que levem as empresas a encontrar as melhores práticas e a desenvolverem as suas próprias ações.

A contribuição deste estudo, para a revisão das práticas de RSE em Portugal é a da análise do tipo de ações reportadas pelas maiores empresas portuguesas – representadas através do índice PSI-20, um índice internacionalmente aceite como um indicador das empresas que maior interesse despertam nos investidores.

De facto, um estudo internacional recente da KPMG, mostra que as maiores empresas são aquelas que melhor reportam em termos de responsabilidade social, considerando este estudo “maiores empresas” em termos de receitas, pelo que a amostra escolhida neste estudo, das empresas cotadas no PSI-20, está dentro desta linha de investigação.

Também o facto das empresas do PSI-20 serem, por defeito, empresas de capital aberto, encaixam perfeitamente naquele que foi um dos princípios da Cimeira Rio+20, onde os líderes concordaram em incentivar as empresas, sobretudo as de capital aberto, a considerar a integração de informações de sustentabilidade nos relatórios periódicos.

1.3. Objetivos

Tendo em consideração as três dimensões da Sustentabilidade – Económica, Ambiental e Social, este trabalho tem como objetivo sintetizar as práticas que contribuem para a dimensão Social das maiores empresas portuguesas.

Definem-se os seguintes objetivos:

- Aferir se as maiores empresas portuguesas divulgam práticas de RSE, por meio de edição de Relatórios de Sustentabilidade ou similares, como o Relatório e Contas, onde incluam indicadores de Sustentabilidade e se nessas divulgações têm em consideração os Indicadores de Desempenho Social elaborados pela GRI.
- Sistematizar as práticas que levam as maiores empresas portuguesas à concretização dos objetivos preconizados nos Indicadores de Desempenho Social da GRI.

1.4. Metodologia

Para alcançar os objetivos deste trabalho foram analisados todos os Relatórios de Sustentabilidade, ou relatórios similares quando estes não existiam, relativos ao ano de 2011 das empresas que constituíam o PSI-20 a 1 de outubro de 2012.

A escolha das empresas constituintes do PSI-20 como amostra para este trabalho deve-se a que este índice reúne as empresas mais negociadas na Bolsa de Valores de Lisboa.

“O Mercado de Derivados em Portugal é supervisionado pela entidade gestora (Bolsa) – NYSE Liffe e pela entidade reguladora de Mercados em Portugal – CMVM.”- Comissão do Mercado de Valores

As práticas do pilar social de sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas

Mobiliários – “Estas duas entidades definem um conjunto de regras e princípios, que todos os negócios e intervenientes devem seguir” (NYSE Euronext©, 2009).

Os relatórios foram obtidos através das páginas da Internet, mencionadas na bibliografia, de cada empresa.

A análise dos Relatórios, mais do que meramente estatística, relativamente ao número de Indicadores GRI respondidos pelas empresas do PSI-20, foi aprofundada pela leitura de quais as práticas expostas nos Relatórios que levavam à conclusão de que o Indicador estava a ser respondido.

1.5. Restrições

As Diretrizes GRI organizam os indicadores de desempenho em três categorias: Económica, Ambiental e Social. Neste trabalho serão abordadas as práticas que possam ser consideradas na categoria Social destes Indicadores de Desempenho.

É também necessário esclarecer que as Diretrizes mais atuais da GRI, editadas em 2013, encontram-se na versão 4, contudo, em 2012, data da edição dos relatórios referentes a 2011, contemplavam duas versões: 3.0 e 3.1, sendo esta última uma versão revista da primeira. Considera-se nesta dissertação a versão 3.1, já que é uma versão melhorada da versão 3.0 e que poderá trazer uma melhor perceção do que as empresas do PSI-20 estão a fazer nas suas práticas de sustentabilidade e como preparam a divulgação dessas práticas.

1.6. Resultados

Da pesquisa realizada afere-se que, a maioria das empresas (65%) opta por divulgar em Relatórios Integrados ou Relatórios de Sustentabilidade as práticas de RSE.

Como principais resultados ao nível da análise dos indicadores relativos às Práticas Laborais e Trabalho Condigno as empresas mantêm os seus colaboradores, em mais de 80% como efetivos, com uma prevalência notória de colaboradores do sexo masculino.

É de destacar também que em todas as empresas da amostra em estudo, nos cargos de Chefia e Direção existem significativamente mais homens que mulheres, o que não se reflete na proporção de remunerações entre os mesmos. As empresas tendem a oferecer benefícios como seguros de saúde e pensões ou complementos de reforma aos seus colaboradores.

Quanto aos Direitos Humanos, as respostas das empresas direcionam-se mais para o comprometimento com códigos e com políticas de respeito pelos Direitos Humanos, do que para práticas efetivas. De facto, em 2011, nenhuma das empresas da amostra em estudo refere formação aos colaboradores em Direitos Humanos. Os fornecedores são uma preocupação da maioria das empresas em estudo, que os incitam ou mesmo obrigam, para que possam ser seus fornecedores, a comprometerem-se com a não discriminação, abolição do trabalho infantil ou trabalho forçado, por exemplo.

Relativamente às relações com a Sociedade, pelo que é divulgado pelas empresas, parece existir um défice de avaliação dos impactos das atividades das empresas nas comunidades bem como das necessidades destas, que podem traduzir-se em ações menos eficazes do que as empresas desejariam quando pretendem beneficiar a comunidade. Também relativamente ao risco de Corrupção as empresas divulgam pouco avaliações realizadas deste risco e ações para a sua mitigação/eliminação.

Como nos indicadores de Sociedade, também na Responsabilidade pelo Produto parece que mais pode ser feito pelas empresas, uma vez que poucas divulgam que avaliam os impactos dos seus produtos na segurança e saúde do cliente, o que, para consumidores e sociedade não traz segurança enquanto potenciais clientes destas empresas.

1.7. Estrutura

Este trabalho está dividido em quatro capítulos.

O primeiro pauta-se por uma introdução que incide sobre a escolha do tema e dos objetivos definidos para esta investigação.

O segundo capítulo contempla a revisão bibliográfica sobre a RSE, centrando-se numa visão do global para o particular – inicia-se no conceito de Desenvolvimento Sustentável, segue a revisão da RSE, onde se analisa como é realizada a sua divulgação, dando especial ênfase às Diretrizes GRI, e finaliza com o panorama do atual estado da divulgação, particularizando o caso de Portugal

O terceiro capítulo descreve o caso prático em estudo, onde é analisado se as maiores empresas portuguesas, centradas nas empresas que compõem o PSI-20, divulgam segundo indicadores que possam ser comparáveis, como por exemplo, através da matriz de indicadores propostas pela GRI, e as práticas que sustentam essa divulgação.

O quarto e último capítulo é dedicado às conclusões desta investigação.

Capítulo II – Do Desenvolvimento Sustentável à RSE em Portugal

2.1. Desenvolvimento Sustentável

O Relatório Brundtland foi um ponto de partida da visão global e discussão atual sobre o *Desenvolvimento Sustentável* (Mebratu, 1998). Este relatório, editado em 1987, teve os seus primórdios na Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano, em 1972, realizada em Estocolmo.

Nesta conferência, a primeira de âmbito mundial para discutir as questões ambientais, (Vecchiatti, 2004) os líderes mundiais e as ONG aí reunidas concordaram em assumir vinte e seis princípios comuns “que ofereçam aos povos do mundo inspiração e guia para preservar e melhorar o meio ambiente humanos” (*United Nations Conference on the Human Environment*, 1972).

Nos princípios proclamados em Estocolmo estava já contemplada uma visão que viria a ser consolidada no relatório da Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, O Nosso Futuro Comum (*Our Common Future*), mais conhecido como Relatório Brundtland. Especificamente o princípio 3 da Conferência de Estocolmo, refere: “Deve manter-se, e sempre que possível, restaurar ou melhorar a capacidade da terra em produzir recursos naturais renováveis” (*United Nations Conference on the Human Environment*, 1972).

Assim, nesta conferência, e como afirma Vecchiatti (2004), estava já patente que as problemáticas relacionadas com a sustentabilidade não poderiam ser analisadas de forma pontual, sendo necessário atuar de forma global para reduzir os problemas causados pelo desenvolvimento das sociedades, tal como estava a acontecer até à data.

Esta visão fica clara, e tem sido largamente divulgada como o que se especifica na publicação do Relatório Brundtland, onde se definiu Desenvolvimento Sustentável como (WCED, 1987):

“O desenvolvimento que procura satisfazer as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades, significa possibilitar que as pessoas, agora e no futuro, atinjam um nível satisfatório de desenvolvimento social e económico e de realização humana e cultural, fazendo, ao mesmo tempo, um uso razoável dos recursos da terra e preservando as espécies e os habitats naturais.”

Este tema tornou-se cada vez mais o elemento central do discurso ambiental, levando a uma ampla aceitação com múltiplas interpretações. Na verdade, o relatório Brundtland tornou o conceito de Desenvolvimento Sustentável de grande importância geopolítica e no lema que hoje é conhecido (Holmeberg (1994) citado por Mebratu, 1998)

Logo de seguida à apresentação, a ONU (Organização das Nações Unidas) iniciou a preparação daquela que viria a ser uma inflexão importante no discurso político mundial e estabeleceu definitivamente que o desenvolvimento socioeconómico não é antagónico nem deve ser dissociado da proteção do ambiente.

Com a realização da Cimeira do Rio também conhecida como Cimeira da Terra de 1992, o termo «Desenvolvimento Sustentável» é definitivamente adotado pelas Nações Unidas. Nesta cimeira foi adotada a Agenda 21, um plano global de ação para ser posto em prática por todos os governos e três convenções: a convenção sobre as mudanças climáticas, a convenção sobre a diversidade biológica e a convenção sobre a desertificação. É nesta cimeira que se consolida a consciencialização mundial para a necessidade do estabelecimento de uma verdadeira política de desenvolvimento sustentável, a nível global que deveria ser alicerçada em três pilares (Mamede, 2013):

- Equidade Social,
- Proteção Ambiental e,
- Prosperidade Económica.

Um marco desta Cimeira é o nascimento da Agenda 21, (ICLEI, 2013):

“ [...] Um plano de ação de sustentabilidade da Organização das Nações Unidas [...] os líderes governamentais de todo o mundo concordaram sobre a necessidade de serem mais sustentáveis, para atender às necessidades de hoje sem sacrificar o nosso futuro. A Agenda 21 apresenta uma visão de como todos os níveis de governo pode tomar medidas voluntárias para melhorar a sustentabilidade e

As práticas do pilar social de sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas

qualidade de vida para as pessoas, abordando questões como a poluição, conservação de recursos e pobreza.”

Da Conferência de Estocolmo até à Cimeira da Terra, decorrem 20 anos, e nos anos seguintes os governos vão adotando as suas próprias Agendas, de modo a contribuir para o Desenvolvimento Sustentável adotado pela ONU.

De facto, a União Europeia (UE), apenas em 2001, quase dez anos volvidos sobre a Cimeira da Terra, e em resposta ao Conselho Europeu de Helsínquia em Dezembro de 1999, onde era pedido que se apresentasse uma de estratégia a longo prazo que integrasse políticas de desenvolvimento sustentável a nível económico, social e ecológico, apresentou a “*Estratégia da União Europeia em favor do desenvolvimento sustentável*” (CCE, 2001).

A estratégia definida é composta em três partes (CCE, 2001):

“1: Um conjunto de propostas e recomendações transversais destinadas a melhorar a eficácia política e a realizar o desenvolvimento sustentável, o que equivale a garantir que as diversas políticas, em vez de apontarem para direções opostas, se reforçam mutuamente.

2: Um conjunto de objetivos principais e medidas específicas a nível da UE destinados a enfrentar as questões que colocam maiores desafios ao desenvolvimento sustentável na Europa.

3: Medidas de aplicação da estratégia e avaliação dos seus progressos”

Gradualmente a UE foi adotando diversas resoluções com uma visão do desenvolvimento sustentável, que em 2010, se traduziu na Estratégia Europa 2020.

Esta estratégia, assumida na Comunicação da Comissão Europeia: EUROPA 2020 - Estratégia para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo, estabelece:

[...] três prioridades que se reforçam mutuamente:

- Crescimento inteligente: desenvolver uma economia baseada no conhecimento e na inovação.
- Crescimento sustentável: promover uma economia mais eficiente em termos de utilização dos recursos, mais ecológica e mais competitiva.

As práticas do pilar social de sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas

– Crescimento inclusivo: fomentar uma economia com níveis elevados de emprego que assegure a coesão social e territorial. (CE, 2010, p. 5)

Estas prioridades são transmitidas através dos seguintes objetivos:

“- 75 % Da população de idade compreendida entre 20 e 64 anos deve estar empregada.

- 3 % Do PIB da UE deve ser investido em IeD.

- Os objetivos em matéria de clima/energia «20/20/20» devem ser cumpridos (incluindo uma subida para 30 % do objetivo para a redução das emissões, se as condições o permitirem).

- A taxa de abandono escolar precoce deve ser inferior a 10 % e pelo menos 40 % da geração mais jovem deve dispor de um diploma de ensino superior.

- 20 Milhões de pessoas devem deixar de estar sujeitas ao risco de pobreza.” (CE, 2010, p. 5)

A partir desta estratégia, definida ao nível da UE, cada país deverá elaborar o Programa Nacional de Reformas (PNR) que, como definido no documento português:

“[...] deve ser elaborado em articulação com o Programa de Estabilidade e Crescimento (PEC), garantindo a coerência entre os dois instrumentos, com reformas que no curto prazo levem em conta a prioridade da consolidação orçamental e da correção dos desequilíbrios macroeconómicos e que contribuam para o reforço da competitividade, do crescimento e do emprego” (Conselho de Ministros de 20 de Março de 2011).

Em Portugal, a estratégia Portugal 2020 definiu, antes do pedido de ajuda financeira externa, como compromissos e metas:

“- Redução do défice público: 4,6% do PIB em 2011, 3% em 2012 e 2% em 2013

- Aumento do peso das exportações no PIB para 40% em 2020

- Intensidade em IeD (DIDE/PIB): 2,7% - 3,3%, dos quais de 1,0% - 1,2% no sector público e de 1,7% - 2,1% no sector privado em 2020 (1,9% em 2014)

As práticas do pilar social de sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas

- Redução para 10% da taxa de saída precoce do sistema de ensino em 2020 (15% em 2014) e aumento para 40% de diplomados entre os 30 e os 34 anos em 2020 (30% em 2014)

- 31% Da eletricidade consumida produzida com recurso a fontes endógenas e renováveis (23,1 em 2014 com base num critério de média dos últimos dez anos), aumento da eficiência energética em 20% (9,8% em 2015) e contributo nacional para a redução das emissões de gases com efeito de estufa ao nível europeu em 20% em 2020

- Taxa de emprego de 75% para a população entre os 20 e os 64 anos em 2020 (71% em 2014)

- Redução do nível de pobreza em menos 200 000 pessoas em 2020 (menos 50 000 em 2014)” (Conselho de Ministros de 20 de Março de 2011)

A última grande conferência mundial sobre o Desenvolvimento Sustentável decorreu em junho de 2012 no Rio de Janeiro (Brasil). Convocada pelas Nações Unidas, a Rio+20 – Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, teve como lema “O futuro que queremos”.

Nesta conferência os líderes mundiais renovaram os compromissos com o desenvolvimento sustentável prometendo a promoção de um futuro económico, social e ambientalmente sustentável para o planeta e para as gerações do presente e do futuro. (ONU, 2011)

O documento político final (ONU, 2011) reafirma os princípios da Cimeira da Terra, e, também segundo a ONU Brasil (2012), define os seguintes temas estratégicos.

- **A economia verde:** definiu-se o que está – e o que não está – envolvido no desenvolvimento de uma economia verde no contexto do desenvolvimento sustentável e da erradicação da pobreza.
- **Lidar globalmente com a sustentabilidade:** enunciadas duas medidas que fortalecerão a arquitetura de apoio às ações internacionais de desenvolvimento sustentável: um novo organismo para as decisões globais futuras, e o reforço da capacidade da ONU de monitorizar, avaliar e lidar com questões ambientais.
- **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):** para estabelecer nos dois anos seguintes à realização da conferência estes objetivos são ações orientadas, concisas e

de fácil compreensão, de natureza global e universalmente aplicáveis a todos os países.

- **Recursos:** uma estratégia de financiamento do desenvolvimento sustentável para atender os compromissos acordados no Rio, incluindo esforços para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.
- **Produção e consumo sustentáveis:** Um quadro de programas sobre produção e consumo sustentáveis para guiar os países nos próximos dez anos para tornar seus padrões mais sustentáveis.
- **Tecnologia:** fortalecimento da colaboração em pesquisa internacional sobre tecnologias ambientalmente saudáveis e solicitações relevantes de agências da ONU para identificar opções para um mecanismo de facilitação de transferência de tecnologia.
- **Medir o crescimento sustentável:** reconhecimento de que as medidas atuais, como o Produto Interno Bruto [PIB], não refletem o progresso nas dimensões social e ambiental do desenvolvimento sustentável, pelo que se tornam necessárias medidas mais amplas de progresso
- **Relatórios de sustentabilidade empresarial:** encorajar as empresas, especialmente as de capital aberto e as grandes companhias, a considerar a integração de informações de sustentabilidade nos relatórios periódicos.

2.2. Responsabilidade Social Empresarial

Em 1999, durante o Fórum Económico Mundial, Kofi Annan, Secretário-Geral das Nações Unidas na altura, lançou a iniciativa *Global Compact*. Tal como referem Gasparino e Ribeiro (2007) esta iniciativa pretende sensibilizar, mobilizar e envolver a comunidade empresarial internacional em torno das questões relevantes para a sociedade contemporânea, sugerindo que as empresas devam aderir e assumir compromissos globais. Esses compromissos devem ser incorporados nas estratégias das empresas e estar relacionados com os direitos humanos, as práticas laborais e o meio ambiente.

Como guia para a estratégia da iniciativa a ONU indica os dez princípios da UN *Global Compact*, que se baseiam nas seguintes Declarações e Convenções universalmente aceites:

- Declaração Universal dos Direitos Humanos;
- Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho;
- Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento;
- Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção.

Assim o UN *Global Compact* pede às empresas que aceitem, apoiem e apliquem, dentro da sua esfera de influência, um conjunto de valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, padrões laborais, meio ambiente e combate à corrupção (UN *Global Compact*, 2011).

Direitos Humanos

Princípio 1- As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e

Princípio 2 - certificar-se de que não são cúmplices em abusos dos direitos humanos.

Trabalho

Princípio 3 - As empresas devem defender a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;

Princípio 4 - a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;

Princípio 5 - a erradicação efetiva do trabalho infantil; e

Princípio 6 - a eliminação da discriminação no emprego e ocupação.

Meio Ambiente

Princípio 7 - As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva sobre os desafios ambientais;

Princípio 8 - desenvolver iniciativas a fim de promover maior responsabilidade ambiental; e

Princípio 9 - incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis.

Combate à Corrupção

Princípio 10 - As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

Os princípios da UN *Global Compact* são uma ferramenta abrangente de marco das empresas para com a RSE.

A UE tem também incitado os seus estados-membros a envolverem-se e a incitarem as suas empresas a aderirem a atitudes, incluídas nas suas estratégias, que levem à RSE e consequentemente à sustentabilidade das empresas e da sociedade em geral.

São diversos os documentos e relatórios preparados pela União para informar e incentivar as empresas dos seus estados membros a serem socialmente responsáveis, o que leva a que no estudo de Perrini (2005) se acredite que os relatórios na Europa apresentam uma maior uniformidade entre aqueles que divulgam a RSE. Objetivamente esta crença deve-se a que, inicialmente, os processos de reporte foram criados como uma ferramenta de comunicação interna, como suporte para as relações entre as empresas e os sindicatos.

Num documento de 2011, a UE definiu a RSE como “a responsabilidade das empresas pelo impacto que têm na sociedade». (Comissão Europeia, 2011)

Esta definição, aparentemente simples, segundo Argandoña (2012) inclui o legal, mas vai mais além: é ética pois reflete um dever moral, e é social, pois as empresas são solicitadas, interpeladas pela sociedade para cuidarem das suas responsabilidades perante essa sociedade – o que leva à prestação de contas e à transparência.

Com a abordagem da UN *Global Compact* e a da UE apresentam-se já duas versões para a procura da RSE. De facto, a definição clara do termo RSE, o grande interesse no assunto e as muitas abordagens diferentes escolhidas pelas empresas para alcançar a

RSE, clamam por uma melhor compreensão de como as empresas interpretam a ideia de RSE e a colocam em prática (Ditlev-Simonsen, 2010)

Segundo a *Global Compact* (2013) a adoção da RSE deve-se a que as empresas estão a olhar além das suas próprias paredes e abordam as questões de sustentabilidade mais urgentes da sociedade porque entendem os benefícios de um mundo melhor.

Mas porque é que as empresas integram a RSE?

Uma possibilidade é apontada por Argandoña (2009):

“Uma empresa socialmente responsável tem "outra" forma de ver os problemas, vai sempre estar ciente das consequências das suas decisões sobre todas as pessoas em causa: os próprios gestores, colaboradores, clientes e fornecedores, a comunidade local, a sociedade como um todo e até mesmo as gerações futuras (dimensão ambiental). Vai "ver" as coisas - as consequências, os problemas - que outras empresas não vêem, as coisas importantes - talvez não para o retorno a curto prazo, mas muito importante para a consistência de suas políticas e ações, o envolvimento das partes interessadas ou para gerar confiança entre as partes interessadas e a organização. E uma gama diferente de oportunidades se abrirá, a empresa considerará que algumas "soluções" não estão abertas porque são imorais, enquanto, por outro lado, vai perceber outras oportunidades, precisamente por causa do clima de confiança criado e as habilidades que terão desenvolvido em sua equipa humana e com outras partes interessadas” (Argandoña, 2009, p. 7).

Assim, a integração da RSE na estratégia da empresa é uma ferramenta que permite à empresa alargar os seus horizontes, visualizando novas oportunidades, e descartando algumas opções que apesar de facilmente alcançáveis podem não trazer benefícios a longo prazo, podendo ser prejudiciais à empresa e às comunidades onde se inserem. O mesmo autor defende que a crise financeira, que em Portugal levou a um pedido de ajuda financeira externa, teve muitas causas, e que uma delas é a abundância de comportamentos não éticos, assim como a falta de transparência. Dois caminhos que podem ser evitados com a incorporação da RSE nas atividades da empresa.

Mesmo após a crise (ou durante a mesma) a RSE pode ser integrada como uma forma de restaurar a confiança, nas instituições financeiras, por exemplo, que estão em foco na

crise que vivemos, assim como para criar as condições necessárias que permitam o desenvolvimento de um sistema financeiro baseado na confiança. (Argandoña, 2009)

De facto, e pelas mais diversas razões, as empresas tendem a dar mais importância à RSE. Segundo Harwood et al. (2011) as organizações planeiam fazer mais, relativamente à RSE, nos próximos cinco anos, o que sugere que a RSE é um conceito flexível e citando um estudo mundial de Riddleberger e Hittner (2009), 60% dos líderes empresariais acreditam num aumento da importância da RSE em relação ao ano anterior.

Weber (2008), na pesquisa realizada para o seu estudo, indica cinco grandes áreas em que a RSE beneficia a empresa:

1. Efeitos positivos na imagem e reputação da empresa;
2. Efeitos positivos sobre a motivação dos colaboradores, na sua retenção e recrutamento;
3. Redução de custos (através de ganhos em eficiência nas atividades realizadas e na comunicação com as partes interessadas ou *stakeholders*);
4. Aumento de receitas devido a maior volume de vendas e participação no mercado;
5. Redução e gestão dos riscos relacionados com RSE.

Outros autores confirmam a que a RSE é benéfica para as empresas, na medida em que agrada, através de diferentes ações, a diversas partes interessadas. Por exemplo, um motivador decisivo para a adoção, pelas empresas, de uma postura socialmente responsável, pode ser o comportamento dos seus consumidores. Num estudo realizado por Ferreira et al. (2010), os consumidores percebem um maior benefício e valor nas ofertas das empresas socialmente responsáveis, estando dispostos a pagar até 10% mais por um produto pela aquisição a uma empresa socialmente responsável. O mesmo autor cita alguns motivos para que o consumidor seja encorajado a adquirir produtos de empresas com uma estratégia de RSE:

“Smith (1996) propõe que um dos benefícios que o consumidor obtém ao adquirir produtos das empresas [socialmente responsáveis] é o de sentirem-se bem consigo próprios por contribuírem pra ações altruístas” (Ferreira, 2010).

Os trabalhos de Mohr e Webb (2005); Bhattacharya e Sem (2004) e Stahilevitz (1999), citados por Ferreira *et al.* (2010), reforçam as afirmações de Smith (1996) (cit. In Ferreira *et al.*) e argumentam que o sentimento de ser prestável para outras pessoas, através do ato da compra, traz benefícios emocionais para o consumidor.

Também os investidores são uma parte interessada a considerar pelas empresas. Sartore (2012) indica que, apesar de existirem diversos trabalhos académicos que tentam averiguar se os índices de sustentabilidade têm melhor desempenho que os índices convencionais ainda não foi possível estabelecer um consenso. Contudo, e o mais relevante é que se instalou uma crença de que as empresas socialmente responsáveis têm melhor rendimento. Assim, o que se verifica é que os investidores apostam cada vez mais em investimentos em empresas que façam parte de índices de sustentabilidade reconhecidos, como o *Dow Jones Sustainability Index* ou o *FTSE4Good*.

Ainda segundo Sartore (2012) os investidores orientam-se segundo duas perspetivas de investimento: os investimentos éticos – baseados na exclusão de empresas que não cumpram os parâmetros que os investidores consideram como relevantes; e os investimentos de performance – baseados na inclusão na lista de investimentos de empresas com melhores práticas de RSE.

Apesar de tudo o que até aqui foi mencionado, as empresas devem sempre avaliar os meios onde estão inseridos e as partes interessadas mais significativas, de modo a maximizar o potencial das suas atividades de RSE. Como indica Argandoña (2009):

“Se, por exemplo, a RSE está focada na maximização do valor para os acionistas, o último pode confiar (inclusive em uma base pessoal) administradores da instituição Tal confiança, mas não se estenderá às demais partes interessadas, começando com os credores do banco.”

Também é necessário, como mencionado no parecer do UN *Global Compact* (2013) que as empresas passem do comprometimento a práticas continuadas de RSE, pois existe

uma diferença clara entre o "dizer" e o "fazer". As empresas estão a comprometer-se, definindo metas e políticas em grande número, mas ainda têm muito trabalho a fazer para as etapas da ação: implementar, medir e comunicar. Exemplificando, segundo o mesmo parecer, enquanto 65% dos signatários do UN *Global Compact* estão a comprometer-se com a sustentabilidade ao nível do CEO, apenas 35% está a formar os gestores para integrar a sustentabilidade na estratégia e operações (UN Global Compact, 2013)

2.2.1 Global Reporting Initiative

Na nova economia, as organizações estão motivados para integrar as ações socialmente responsáveis nas suas atividades, por causa da atitude dos clientes, colaboradores, investidores e até mesmo da comunidade, que esperam que o ambiente de negócios entenda e ofereça soluções para os problemas sociais mais prementes. (Dobrea *et al.*, 2011). Se as empresas pretendem manter as suas partes interessadas informadas e envolvidas na sua estratégia de RSE, é necessário que divulguem a informação de sustentabilidade de um modo compreensivo.

De facto, a GRI (2012) refere que:

“Há um motivo primordial para uma organização publicar um relatório de sustentabilidade: a organização publica um relatório de sustentabilidade porque acredita que o relatório beneficiará a organização de alguma forma.” (GRI, 2012)

Segundo Searcey (2012) têm sido desenvolvidos uma série de conjuntos de indicadores de sustentabilidade. O conjunto mais conhecido de indicadores de sustentabilidade corporativa são aqueles que estão incluídos nas Diretrizes da GRI. Estas diretrizes desenvolvidas pela GRI - uma Organização Não-Governamental composta por uma rede *multistakeholders*, fundada em 1997 pela CERES e pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP) (GRI, 2013) - foram voluntariamente aplicadas por um grande número de empresas de diversos sectores, em todo o mundo. (GRI, 2010a *cit in*. Searcey, 2012).

Também Bouten *et al.* (2011) refere:

“A estrutura da GRI é global, tem aceitação internacional (Farneti & Guthrie, 2009), é considerado um rigoroso enquadramento para a aplicação da divulgação de resultados tripartidos (Lambe, 2005) e foi elaborado por uma ampla variedade de especialistas, após consulta das partes interessadas (Reynolds & Yuthas, 2008)”

As diretrizes da GRI estão disponíveis no *site* da GRI, o que facilita o conhecimento do seu conteúdo por todos, e fornecem uma visão estruturada do conteúdo de base de relatórios de RSE, com uma abordagem que contribui diretamente para a transparência e replicabilidade da análise de conteúdo (Bouten *et al.*, 2011)

Os indicadores da GRI dividem-se em três categorias: Económicos, Ambientais e Sociais, dividindo-se este último em quatro categorias - direitos humanos, práticas laborais e trabalho condigno, sociedade e responsabilidade pelo produto. (GRI, 2011)

Para a comparação do conteúdo e do tipo de respostas divulgadas pelas empresas, a GRI define Níveis de Aplicação que quantificam o conteúdo GRI que foi aplicado nos relatórios. Há três Níveis de Aplicação: A, B e C. Cada nível está relacionado com o número de itens e o conjunto do Conteúdo do Relatório da GRI que foram reportados. As organizações avaliam o seu próprio Nível da Aplicação ao publicar os relatórios e um Exame de Nível da Aplicação da GRI – que consiste numa verificação do relatório por uma entidade externa acreditada, ou pela própria GRI – confirma o nível autodeclarado e demonstra uma forte associação com a GRI. (GRI, 2011)

2.3. Estado da divulgação da RSE

Segundo Ditlev-Simonsen (2010) a divulgação da RSE é anterior à aceitação global do próprio termo. Anteriormente, as empresas referiam-se a “preocupação ambiental, controlo da poluição, gestão de resíduos, eficiência energética” quando direcionados para a vertente ambiental, ou “desenvolvimento dos colaboradores, SSA – Saúde, Segurança e Ambiente, filantropia, cooperação com Organizações Não-Governamentais”, quando dirigiam as suas ações para a vertente social. Assim, a RSE

apresenta-se como um "lema", que na realidade implica menos alterações nas atividades empresariais do que o crescimento no uso do termo RSE sugere.

Antecipadamente à divulgação das práticas de RSE é muito importante que as empresas reúnam o máximo de informação acerca das necessidades das partes interessadas. Esta preparação permite uma comunicação mais eficiente com as partes interessadas, bem como uma melhor perceção das suas necessidades, maximizando o potencial de ganhos, quer financeiros, quer de imagem (Perrini, 2005).

O que se verifica é que, com a adoção, a nível global da RSE, as empresas percebem, cada vez mais, que a comunicação da RSE é mais do que apenas ser um bom “cidadão corporativo”. Na verdade, a RSE e a divulgação funcionam como uma força que impulsiona a inovação e promove a aprendizagem, que ajudam as empresas a fazer crescer o seu negócio e a aumentar o valor da sua organização. (KPMG, 2011)

De facto, segundo o estudo da KPMG (2011), o reporte da RSE era tido como o cumprimento de uma obrigação moral, mas agora é reconhecida como um imperativo dos negócios. Este estudo, que engloba as 250 maiores empresas mundiais (G250), apresenta, de modo resumido, as seguintes constatações:

- 95% das G250 reportam a RSE;
- Os países europeus são os que apresentam maiores taxas de reporte – 71%;
- As maiores empresas são as que melhor reportam a RSE;
- As empresas de capital aberto são as que melhor reportam a RSE;
- Cerca de 50% das G250 indicam ter ganho valor financeiro derivado das suas atividades de RSE;
- 80% das G250 aderiram às Diretrizes da GRI.
- Aproximadamente 45% das G250 auditam os seus relatórios como estratégia para a verificação e avaliação da informação de RSE que reportam.

A KPMG (2011) indica que ainda existe alguma inconsistência no formato de divulgação da RSE, que traz consequências negativas quanto à comparação dos relatos. Como perspetivas futuras, defende que é necessário uma maior integração da

informação de RSE nos relatórios anuais das empresas, e que é necessária uma maior regulamentação das métricas de divulgação de sustentabilidade, que, contrariamente ao que acontece com a divulgação da informação financeira, está ainda pouco desenvolvida.

2.3.1. A divulgação da RSE em Portugal

Em Portugal, a divulgação da RSE ainda carece de alguma informação objetiva (Fonseca, 2012).

O estudo da KPMG (2011) divulga alguns indicadores por país, sendo que para Portugal é referido que as 100 maiores empresas portuguesas (N100) encontram-se no “*Leading the Pack*”, o quadrante onde estão inseridas as empresas com melhor pontuação relativamente ao profissionalismo dos seus sistemas internos e da responsabilidade e qualidade das suas comunicações externas.

Neste estudo, dos trinta e quatro países avaliados, Portugal ocupa a décima quinta posição, relativamente à percentagem de empresas que reportam as iniciativas de RSE. De 2008 para 2011, o rácio de empresas que reportam estas iniciativas passou de 52% para 69%. Em Portugal, segundo este estudo, 45% das N100 auditam os relatórios de divulgação das práticas de RSE (KPMG, 2011).

Relativamente às temáticas mais relevantes para as empresas portuguesas, em termos de RSE, o estudo de Fonseca (2012) oferece uma perspetiva dos gestores dos programas de RSE. Estes indicam que os programas de RSE traduzem-se em melhorias significativas na satisfação de diversas partes interessadas, onde se destacam os clientes, sendo que para os colaboradores essas melhorias são menos significativas.

Globalmente, este estudo, que reflete uma perspetiva recente do que está a ser realizado pelas empresas portuguesas relativamente à RSE, mostra que:

- O pilar social será o mais relevante, no futuro, para o sucesso da organização;

- Os programas de RSE, ou equivalentes, podem melhorar a imagem e a reputação da organização, aumentar a satisfação dos colaboradores e melhorar o desempenho social da organização, e mesmo melhorar o seu desempenho global;
- O desempenho ambiental é positivo, e o desempenho social menos positivo;
- Menos de 25% das organizações participantes no estudo dispõem de códigos de ética/conduta, e menos de 20% têm atividades de proteção ambiental e eco-eficiência. (Fonseca, 2012)

Ainda segundo este estudo, as três sugestões para a melhoria dos programas de RSE, mais apontadas pelos seus gestores são:

- Definição, ao nível da gestão de topo de uma estratégia coerente de RSE;
- Maior envolvimento dos colaboradores nos programas de RSE; e
- Aumento do relacionamento e envolvimento com a Sociedade.

Capítulo III – As práticas do pilar social da sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas

3.1. Introdução

Este capítulo é dedicado à análise dos Relatórios editados pelas empresas, sejam eles Relatórios de Sustentabilidade ou Relatórios e Contas, podendo estes ter em consideração, ou não, os Indicadores GRI. Para facilitar a interpretação dos dados a divisão deste capítulo está de acordo com as quatro subcategorias da categoria de Indicadores de Desempenho Social apontados pela GRI: Práticas Laborais, Direitos Humanos, Sociedade e Responsabilidade pelo Produto (GRI, 2011).

Note-se que esta divisão é apenas uma tentativa de agrupar as práticas que possam ser reportadas pelas empresas, uma vez que o objetivo maior deste documento é a exposição das práticas que as empresas indicam nos seus Relatórios, nos seus mais diversos tipos, e não apenas a resposta aos Indicadores GRI.

A amostra escolhida para esta investigação é a das empresas que compunham o PSI-20 a 1 de outubro de 2012, data de início da análise desta temática. O PSI-20 é o principal índice de referência do mercado de capitais português, composto de ações emitidas por vinte empresas mais negociadas cotadas na *Euronext Lisbon*. (NYSE Euronext, 2009)

Assim, este índice representa aquelas empresas cujos investidores no mercado de valores mobiliários consideram como fiáveis e prometedoras de um bom investimento que os leve a lucros (NYSE Euronext, 2009).

Com esta característica é possível perceber que estas empresas são aquelas que têm uma grande capacidade financeira e com um alto rendimento em termos de vendas, um indicador considerado pela KPMG, e que reflete, um estudo, que aquelas empresas com maior volume de vendas são as melhores no desempenho da RSE (KPMG, 2011).

As empresas que faziam parte desse índice são as mesmas que em setembro de 2013, data de entrega deste trabalho, com exceção da ZON Multimédia, cuja designação se alterou para Zon Optimus (Zon Optimus, 2013).

3.2 Composição da amostra

A amostra desta investigação é composta pelas empresas descritas na Tabela 3.1, onde, para além das empresas que compõem o PSI-20, se apresenta os tipos de relatórios editados pelas empresas - Relatório Integrado quando os Relatórios e Contas são de carácter financeiro e de divulgação de RSE, Relatório de Sustentabilidade quando as empresas assim o denominam e apenas Relatório e Contas quando estes não apresentam, na generalidade, divulgações de RSE. Indica, também, se os relatórios seguem, ou não, as Diretrizes da GRI e qual a versão utilizada, bem como se o relatório foi submetido a verificação externa no que diz respeito ao reporte das práticas de RSE.

Tabela 3.1 – Composição da amostra e distribuição dos tipos de relatórios editados

Empresa	Tipo de Relatório	Diretrizes da GRI (versão)	Verificação externa
Galp Energia	Relatório de Sustentabilidade	Sim (3.0)	Sim
Semapa	Relatório e Contas	Não	Não
Portucel	Relatório de Sustentabilidade	Sim (3.1)	Sim
Altri	Relatório de Sustentabilidade	Sim (3.0)	Não
Sonae Indústria	Relatório e Contas	Não	Não
Mota Engil	Relatório Integrado	Sim (3.0)	Não
Zon Multimédia	Relatório e Contas	Não	Não
Cofina	Relatório e Contas	Não	Não
Jerónimo Martins	Relatório Integrado	Não	Não
Sonae	Relatório de Sustentabilidade	Sim (3.1)	Sim
Portugal Telecom	Relatório de Sustentabilidade	Sim (3.1)	Sim
Sonaecom	Relatório de Sustentabilidade	Sim (3.0)	Sim
EDP	Relatório Integrado	Sim (3.1)	Sim
EDP Renováveis	Relatório Integrado	Sim (3.1)	Sim
REN	Relatório Integrado	Sim (3.0)	Sim
BPI	Relatório e Contas	Não	Não
BCP	Relatório Integrado	Sim (3.0)	Sim
BES	Relatório Integrado	Sim (3.0)	Sim
ESFG	Relatório e Contas	Não	Não
Banif	Relatório de Sustentabilidade	Sim (3.1)	Não

Sempre que possível far-se-á a comparação intraempresas. Para essa comparação ter-se-á em consideração o *Industry Classification Benchmark (ICB)* (London Stock Exchange Group, 2012).

Tabela 3.2 – Classificação das empresas que compõem o PSI-20, segundo o ICB

Empresa	Indústria	Supersector	Sector	Subsector
Galp Energia	1, Petróleo e Gás	500, Petróleo e Gás	530, Produtores de Petróleo e Gás	537, Petróleo e Gás Integrado
Portucel	1000, Matérias Básicas	1700, Recursos Básicos	1730, Silvicultura e Papel	1737, Papel
Semapa	1000, Matérias Básicas	1700, Recursos Básicos	1730, Silvicultura e Papel	1737, Papel
Sonae Indústria	2000, Produtos Industriais	2300, Construção e Materiais	2350, Construção e Materiais	2353, Materiais de construção e Instalações Fixas
Mota-Engil	2000, Produtos Industriais	2300, Construção e Materiais	2350, Construção e Materiais	2357, Construção Pesada
Altri	2000, Produtos Industriais	2700, Bens e Serviços Industriais	2720, Produtos Industriais Gerais	2727, Atividade Industrial Diversificada
Jerónimo Martins	5000, Serviços ao Consumidor	5300, Retalho	5330, Retalhistas de Alimentos e Medicamentos	5337, Retalhistas de Alimentos e Medicamentos
Sonae	5000, Serviços ao Consumidor	5300, Retalho	5330, Retalhistas de Alimentos e Medicamentos	5337, Retalhistas de Alimentos e Medicamentos
ZON Multimédia	5000, Serviços ao Consumidor	5500, Meios de Comunicação	5550, Meios de Comunicação	5553, Programação e Entretenimento
Cofina	5000, Serviços ao Consumidor	5500, Meios de Comunicação	5550, Meios de Comunicação	5557, Editoriais
Portugal Telecom	6000, Telecomunicações	6500, Telecomunicações	6530, Telecomunicações de linha fixa	6535, Telecomunicações de linha fixa
Sonaecom	6000, Telecomunicações	6500, Telecomunicações	6570, Telecomunicações Móveis	6575, Telecomunicações Móveis
EDP	7000, Serviços públicos	7500, Serviços públicos	7530, Eletricidade	7535, Eletricidade Convencional
REN	7000, Serviços públicos	7500, Serviços públicos	7530, Eletricidade	7535, Eletricidade Convencional
EDP Renováveis	7000, Serviços públicos	7500, Serviços públicos	7530, Eletricidade	7537, Eletricidade Alternativa
BCP	8000, Serviços Financeiros	8300, Bancos	8350, Bancos	8355, Bancos
BES	8000, Serviços Financeiros	8300, Bancos	8350, Bancos	8355, Bancos
BPI	8000, Serviços Financeiros	8300, Bancos	8350, Bancos	8355, Bancos
Banif	8000, Serviços Financeiros	8300, Bancos	8350, Bancos	8355, Bancos
ESFG	8000, Serviços Financeiros	8700, Serviços Financeiros	8770, Serviços Financeiros	8775, Finanças Especializadas

Segundo este índice de classificação podem distinguir-se, na amostra em estudo, sete tipos de Indústria:

1. Petróleo e Gás – onde se enquadra a Galp Energia
2. Matérias Básicas – da qual fazem parte a Portucel e a Semapa, sendo que neste caso toda a classificação, desde a Indústria até aos subsector (Papel) é a mesma.
3. Produtos Industriais – estando aqui inseridas a Altri, a Sonae Indústria e a Mota-Engil. Estas últimas têm em comum também a classificação até ao sector (Construção e Materiais).
4. Serviços ao Consumidor – nesta classe estão quatro empresas: Jerónimo Martins e Sonae, que partilham a classificação até ao subsector (Retalhistas de Alimentos e Medicamentos), e ainda Zon Multimédia e a Cofina que fazem parte do Sector Media.
5. Telecomunicações – de onde fazem parte a PT e a Sonaecom, e que partilham o mesmo supersector (Telecomunicações)
6. Serviços Públicos – onde se enquadram a EDP e a REN, também com o mesmo subsector (Eletricidade Convencional), e ainda a EDP Renováveis cujo subsector é Eletricidade Alternativa.
7. Serviços Financeiros – onde se incluem quatro bancos (subsector): BCP, BES, BPI e Banif, e ainda o ESFG com o subsector Finanças Especializadas.

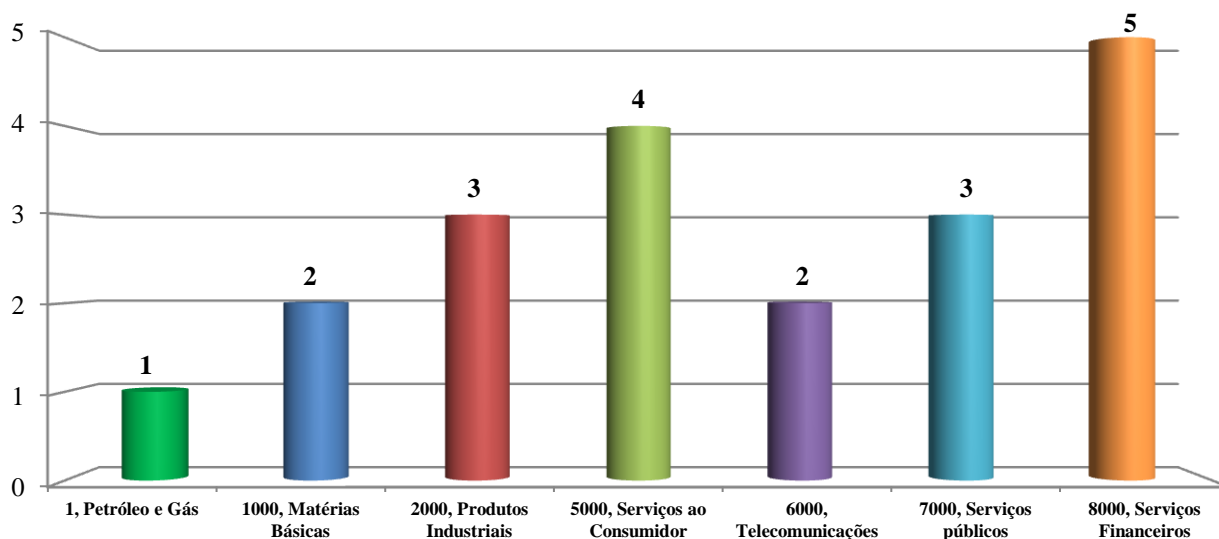


Gráfico 3.1 – Número de empresas representadas no PSI-20, por classificação de Indústria, segundo o ICB.

Analisando a existência, ou não, de divulgação de práticas do pilar social da sustentabilidade, e o tipo de reporte, obtém-se o Gráfico 3.2.

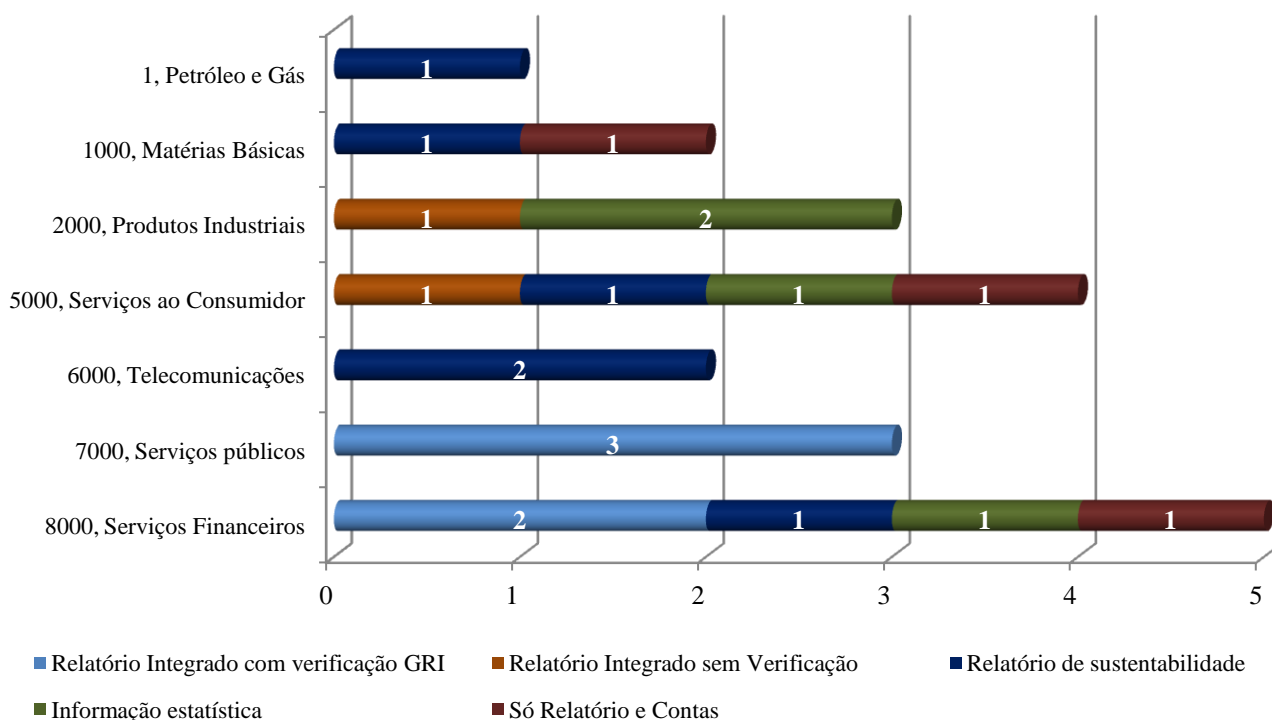


Gráfico 3.2 – Tipos de Reporte, por Classificação das empresas do PSI-20, segundo o ICB.

No gráfico é possível verificar que nas Telecomunicações (PT e Sonaecom), Serviços Públicos (EDP, REN e EDP Renováveis) e Petróleo e Gás (Galp Energia) a totalidade das empresas edita relatórios com divulgação de práticas de sustentabilidade, no pilar social. Nas Matérias Básicas a Semapa apenas tem informação financeira e a Portucel publica um Relatório de Sustentabilidade, com a particularidade de ser a única, deste conjunto de empresas, que o faz bianualmente.

Nos Produtos Industriais, a Mota-Engil tem um Relatório integrado em que reporta os indicadores segundo o nível 3.0 da GRI (autodeclarado), enquanto a Sonae Indústria e a Altri alguma breve estatística. A Altri, considera-se nesta divisão porque embora o relatório analisado seja designado pela empresa como Relatório de Sustentabilidade, não é verificado nem autodeclara um nível de reporte segundo a GRI, contendo indicadores de sustentabilidade que são habitualmente divulgados pelas empresas na área social, mas que são, essencialmente, estatísticos.

Nos Serviços ao Consumidor a Cofina tem apenas informação financeira, a Jerónimo Martins tem um Relatório Integrado não verificado e sem nível de declaração da GRI, a Zon Multimédia tem breve informação estatística e a Sonae apresenta um Relatório de Sustentabilidade de acordo com a GRI. Nos Serviços Financeiros o BCP e o BES têm o Relatório Integrado verificado externamente segundo a GRI, o Banif tem o Relatório de Sustentabilidade, o BPI tem alguma informação estatística e o ESFG apenas informação financeira.

Num estudo recente a KPMG analisa as práticas de reporte das empresas pertencentes ao G250 mundial (KPMG, 2011). Verifica-se que 95% das empresas dos G250 divulgam as práticas de RSE relativamente a apenas 65% das maiores empresas portuguesas. A diferença em termos de utilização dos indicadores GRI é menos acentuada visto que 60% das maiores empresas portuguesas e 69% das empresas estudadas pela KPMG fazem uso destas linhas orientadoras. Relativamente à verificação externa do relatório as empresas portuguesas fazem-no em 50% dos casos, enquanto empresas pertencentes ao G250 mundial têm uma percentagem inferior, de cerca de 45% (KPMG, 2011).

As próximas páginas, serão dedicadas à análise mais fina das práticas reportadas pelas empresas do PSI-20, e serão divididas em: Práticas Laborais, Direitos Humanos, Sociedade e Responsabilidade pelo Produto.

Salvo indicação em contrário, os próximos subcapítulos, e as estatísticas de reporte apresentadas, apenas têm em consideração as empresas em cujos relatórios foi possível identificar práticas de sustentabilidade inseridas no pilar social, e portanto, não incluem a Cofina, o ESFG e a Semapa. Sempre que noutras empresas não tenham sido identificadas práticas/indicadores este facto será descrito.

Uma das dificuldades encontradas na reunião desta informação deve-se à disparidade do reporte dos indicadores pelas empresas. Por exemplo, há empresas que dividem o seu relato por país onde operam, outras não, outras dividem o reporte pelas várias empresas do grupo, quando tal se aplica. Mesmo quando estas questões não estão presentes, não é fácil agrupar os indicadores nas mesmas categorias, dois exemplos cabais são a divisão

por categorias e a divisão por idades nas empresas. Se no primeiro caso é possível admitir que exista uma divisão diferenciada devido às características das empresas, no segundo caso essa diferença dever-se-á à inexistência de uma clara indicação de como este indicador deva ser reportado. O que dificulta a comparação entre as diversas empresas.

3.3. – Práticas Laborais e Trabalho Condigno

Este subtema dos Indicadores de Desempenho Social é, sobretudo, dedicado aos colaboradores das empresas, e às práticas que as empresas divulgam ter para com aqueles que empregam. Desde as relações contratuais, aos benefícios oferecidos, para além das remunerações, ao modo como as empresas se relacionam com os seus colaboradores, às ações para a garantia da segurança e saúde, à formação e ao respeito pela diversidade, dentro das empresas.

3.3.1. Emprego

O indicador LA1 contempla a discriminação da mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região, mostrados por género. Dado que seria menos perceptível comparar a totalidade do indicador, realiza-se a análise dos dados, separadamente, como a seguir se apresenta.

Neste subcapítulo não se tem em consideração o relatório da Altri por não apresentar qualquer indicador neste tema.

Em quase todas as empresas os colaboradores são, maioritariamente, do género masculinos em média 62%., como mostra o Gráfico 3.3.

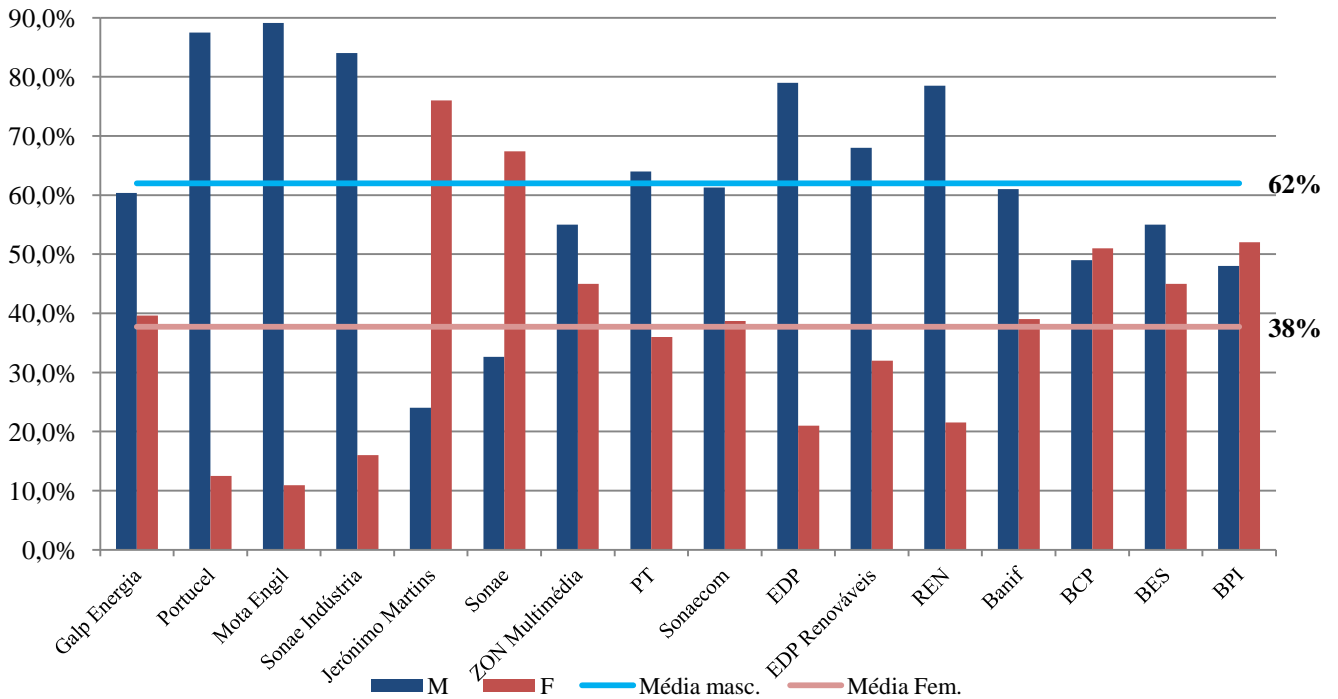


Gráfico 3.3 – Distribuição dos colaboradores por género, com indicação do nível médio

As desigualdades são mais acentuada nas empresas do supersector “Materiais e Construção” – a Mota-Engil e a Sonae Indústria, e na Portucel (supersector “Recursos Básicos”), onde a percentagem de colaboradores do género masculino ascende a mais de 80%.

Em seguida encontram-se as empresas do sector Eletricidade, a EDP e a REN têm percentagens de colaboradores do género masculino muito próximo dos 80% e a EDP Renováveis, acima dos 70%.

Também a PT apresenta uma percentagem de colaboradores do género masculino acima da média, com 64%, não estando, contudo muito longe da sua congénere do supersector Sonaecom, que apresenta 62%.

As exceções mais expressivas à tendência de uma maioria de colaboradores do género masculino são a Jerónimo Martins e a SONAE, ambas empresas do subsector “Retalhistas e Grossistas”, uma vez que nestas a proporção é bastante díspar, estando o género feminino representado em cerca de 70% dos colaboradores destas empresas. Na

mesma Indústria, de “Serviços ao Consumidor” está também a ZON Multimédia cuja disparidade é menor, estando contudo o género masculino em maioria (55%)

Sobejam os Bancos, cuja média de colaboradores do género masculino está em cerca de 53%, apresentando uma menor disparidade face à generalidade, apenas o BANIF se diferencia da tendência deste subsector, com uma percentagem de colaboradores do género masculino mais próxima da média das empresas do PSI-20, com 61%.

Assinale-se, também, a divulgação da existência de teletrabalho pela Zon Multimédia e pela EDP, dado que este tipo de trabalho carece de um acordo, ou contrato diferenciado dos restantes trabalhadores.

Considere-se a distribuição dos colaboradores, por região, como aqueles que atuam em Portugal e no estrangeiro (Gráfico 3.4).

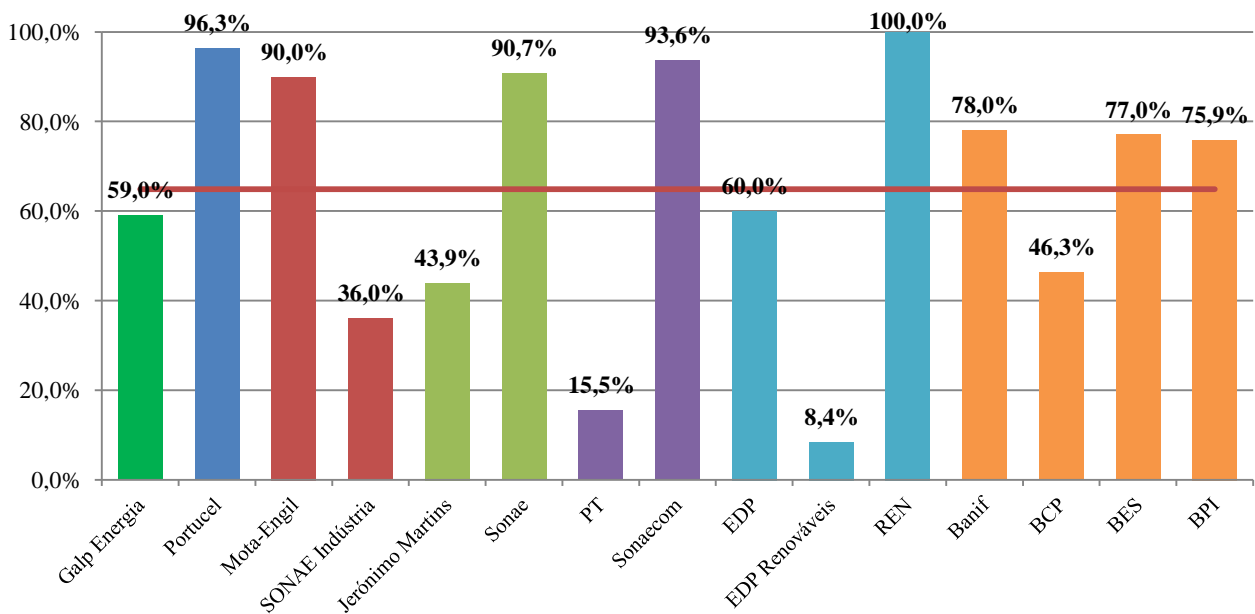


Gráfico 3.4 – Percentagem de colaboradores em Portugal, com a linha média a vermelho

Em média, as empresas do PSI-20 contam com 64,9% de colaboradores a atuar em Portugal. É nos Serviços Públicos que se encontra o mínimo e o máximo desta divisão, tendo a EDP Renováveis menos de 10,0% dos colaboradores em Portugal e a REN 100%. Esta diferença é notória em quase todos os grupos, sendo o mais homogéneo o

dos Serviços Financeiros, com três bancos a rondarem os 77% de colaboradores em Portugal, sendo o BCP a exceção, com 46,3%.

No que diz respeito aos tipos de contrato faz-se a análise da percentagem de colaboradores efetivos, com contrato sem termo, relativamente a outras formas de contrato: com termo, certo ou incerto, estagiários e trabalhadores independentes (Gráfico 3.5) Neste ponto não foi possível recolher informação quanto à Sonae Indústria, Zon Multimédia e BPI.

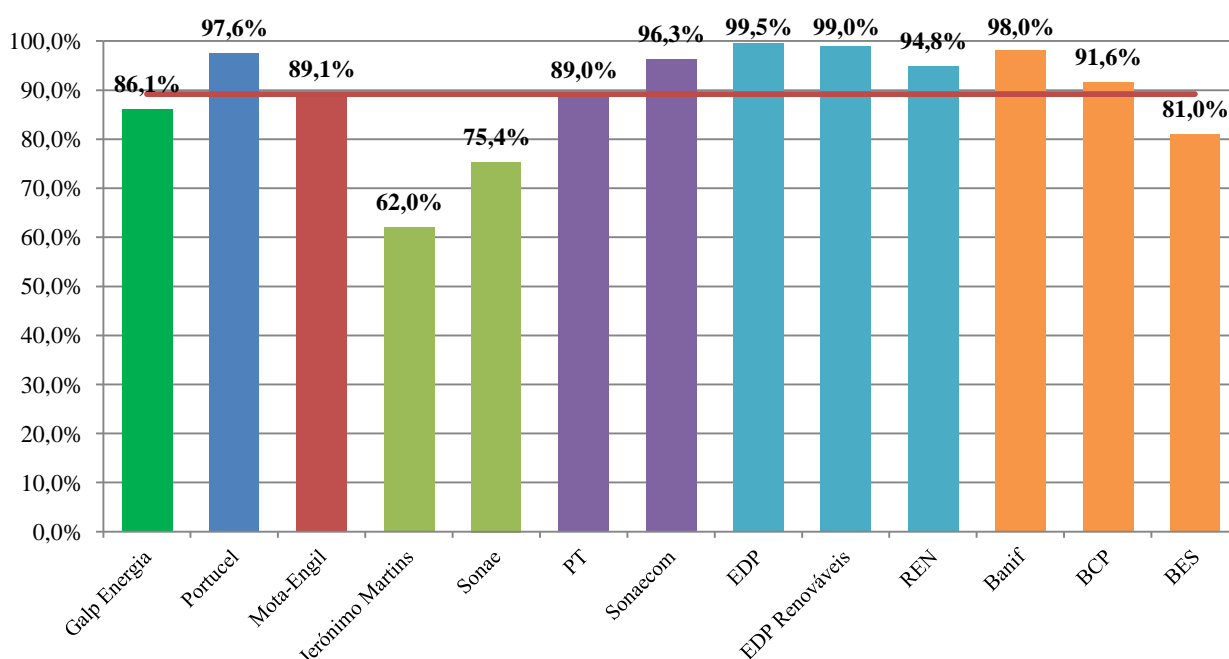


Gráfico 3.5 – Percentagem de colaboradores Efetivos, com a linha média a vermelho.

Das empresas que relatam o tipo de contrato que celebram com os seus colaboradores, as empresas têm, em média, 89,2% dos colaboradores em regime efetivo, não sendo a distribuição muito díspar. Abaixo desta média, apenas três empresas, sendo duas delas do mesmo sector e subsector: a Jerónimo Martins e a Sonae com 62,0% e 75,4% respetivamente de efetivos. A outra empresa é o BES (Serviços Financeiros) com 81,0%.

Note-se que os Serviços Públicos apresentam uma percentagem muito próxima dos 100% nas três empresas que compõem este grupo.

O indicador LA3 sugere às empresas que reportem o número total de trabalhadores e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região. Em seguida apresenta-se o que foi divulgado pelas empresas (Gráfico 3.6).

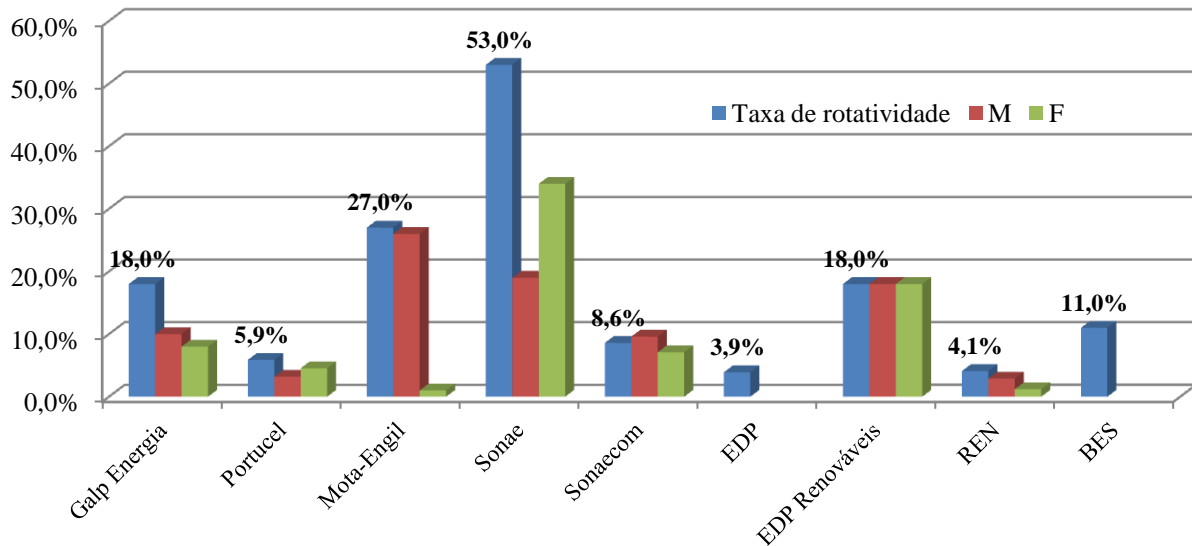


Gráfico 3.6 – Taxas de rotatividade gerais e por género, nas empresas em que esta divisão está disponível

A PT não consta no Gráfico 3.6, contudo também apresenta um indicador de rotatividade mas em rácio de entradas/saídas num total de 1,34 entradas por cada saída, sendo nas mulheres de 0,9 e nos homens de 1,64.

Note-se que uma das empresas com maior taxa de rotatividade, a Sonae, é também uma das que tem menos efetivos, em termos percentuais, pelo que esta rotatividade pode explicar o menor número de efetivos face à média das empresas do PSI-20.

A série de indicadores GRI pede que a rotatividade seja reportada também em termos de idade, mas não é possível, dada a grande disparidade de relato, apresentar os valores de uma forma gráfica e comparativa, pelo que se apresentam em termos descritivos na tabela seguinte.

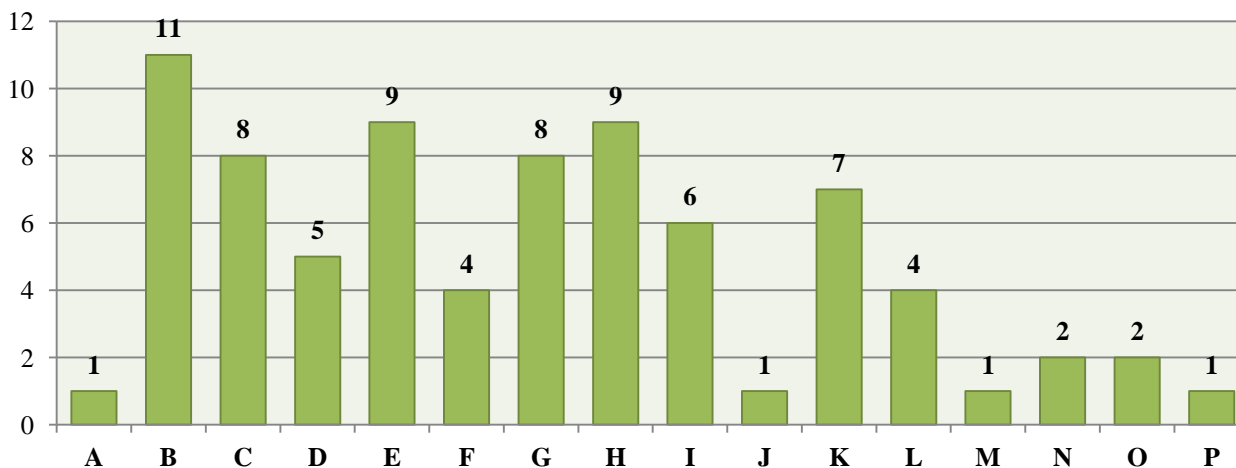
Tabela 3.3 – Distribuição da rotatividade relatada por idade

		Idade				
Portucel		<25	25-35	36-45	> 45	
		6,52%	2,70%	1,93%	4,35	
Mota Engil		<30	30-50	>50		
		7%	15%	4%		
Sonaecom		18-34	35-44	45-54	55-64	>64
		11,50%	6,90%	4,30%	40,90%	0
Banif		18-34	35-44	45-54	55-64	>65
	M	10,70%	4,73%	2,29%	2,89%	4,17%
	F	15,49%	2,68%	17,52%	4,08%	100%
BCP		< 30	30 a 49	> 49		
	M	5,7%	2,0%	4,2%		
	F	2,3%	1,0%	6,6%		
SONAE		<18	18-34	35-44	45-54	55-64
		0	48%	4%	2%	0
EDP Renováveis		<30	30-39	>40		
		22%	16%	17%		
REN		<30	30-50	>50		
		1%	1,10%	2%		
PT		<30	30-50	>50		
		3,31	0,79	0,03		

*Nota: Na Mota-Engil apenas a empresa Engenharia e Construções, a SUMA tem um gráfico onde não se identificam as percentagens

Os benefícios que as empresas proporcionam aos seus colaboradores, tendo sobretudo, em consideração os colaboradores efetivos, devem ser reportados, segundo o indicador LA3 da GRI.

Na revisão deste indicador e atendendo à definição de Responsabilidade Social Empresarial do Livro Verde da UE (2001), apenas são relatados os benefícios que vão para além dos requisitos legais, como sejam o Código do Trabalho. Este indicador conta com a empresa Semapa, que apresenta complementos de reforma.



A	Prémios de operacionalidade	I	Prémio antiguidade
B	Seguro de Saúde ou serviços médicos	J	Bens e equipamentos da empresa
C	Seguro de Vida	K	Ajudas para encargos com filhos
D	Seguro de acidentes pessoais	L	Bolsas para colaboradores
E	Pensões ou complemento de reforma	M	Flexibilidade de horários
F	Serviços financeiros	N	Seguro de viagem
G	Utilitários	O	Ajuda para colaboradores em dificuldades
H	Lazer e cultura	P	Apoio familiares colaboradores falecidos

Gráfico 3.7 – Benefícios oferecidos aos colaboradores e número de empresas que deles proporcionam

A maioria das empresas (onze) relata que oferece aos seus colaboradores serviços de saúde complementares ao Sistema Nacional de Saúde, e para além da Medicina no Trabalho a que estão obrigadas. Estes serviços podem ser prestados através da oferta de seguros de saúde ou pela existência de estruturas próprias de prestação de serviços médicos ou pela celebração de protocolos com entidades externas. As empresas que divulgam proporcionar este benefício são: a Portucel (Matérias Básicas), as empresas de Telecomunicações (PT e Sonaecom), as empresas de Serviços Públicos (EDP, EDP Renováveis e REN) e três Bancos (Serviços Financeiros) Banif, BCP e BES. O BPI tem Seguro de Saúde apenas para a Administração e a Mota-Engil tem o mesmo seguro para todos os trabalhadores da empresa SUMA e para um número mais restrito, não especificando o critério, da Energia e Construções.

Os benefícios associados a pensões ou complementos de reforma e aqueles ligados à cultura e ao lazer são referidos num total de nove empresas. As pensões e complementos de reforma estão presentes na Jerónimo Martins, EDP e EDP

Renováveis, Banif e BES, e ainda, embora não abrangendo a totalidade dos colaboradores na Portucel, Semapa, REN e BPI.

Em termos de lazer as empresas optam, sobretudo, por apoiar os clubes criados nas próprias empresas ou das regiões em que se inserem, para que os seus colaboradores possam usufruir das atividades que estes oferecem - atividades desportivas, com diversos desportos individuais ou em grupo, viagens e passeios organizados ou sessões de voluntariado, por exemplo. No que diz respeito à cultura as empresas que divulgam esta prática são a Mota-Engil através de protocolo com a Fundação Serralves e de oferta de bilhetes para o Centro Cultural de Belém, e a Sonaecom que detém parcerias com instituições culturais (não especificadas).

Os benefícios oferecidos por oito empresas são os Seguros de Vida e os Utilitários. A Jerónimo Martins, EDP e EDP Renováveis oferecem um Seguro de Vida a todos os colaboradores, a Portucel, a REN e a Mota-Engil a alguns grupos de trabalhadores, e o BPI e BES apenas aos membros da Administração.

Os Utilitários dizem respeito a benefício para os colaboradores na aquisição de alguns serviços podendo ir desde a oferta de um serviço a protocolos com empresas que levem a melhores condições de acesso. Os Utilitários considerados são: telemóveis (oferta ou tarifários especiais), combustíveis, eletricidade, transportes e serviços de televisão e internet. As empresas que oferecem alguns destes benefícios são: Portucel, Mota-Engil, PT, EDP Renováveis e BCP, para além da REN que oferece descontos no preço da eletricidade, mas apenas aos colaboradores abrangidos pelo acordo coletivo.

Sete das empresas oferecem ajudas para encargos com os filhos desde creches (Jerónimo Martins, EDP Renováveis e BES), *Kit* Bebê para os recém-nascidos (Jerónimo Martins e PT), Bolsas de auxílio aos estudos (Zon Multimédia, PT, EDP, Banif e BES) e Campos de férias (Zon Multimédia, PT e EDP Renováveis)

Os prémios de antiguidade são oferecidos por seis empresas Portucel, Mota Engil, Jerónimo Martins, EDP, BES e BPI.

Os seguros de acidentes pessoais são oferecidos pela Sonaecom, EDP e EDP Renováveis e ainda pela Mota-Engil e REN, sendo que nestas não são contemplados todos os colaboradores.

Quatro empresas oferecem benefícios na aquisição de produtos e serviços bancários, sendo que apenas a Mota-Engil não pertence ao subsector bancos, sendo as outras três o BCP, Banif e BES. A Galp Energia, Zon Multimédia, a PT e a EDP disponibilizam bolsas de estudo para os colaboradores.

Duas empresas disponibilizam: seguros de viagem (EDP Renováveis e BCP) e auxílio para colaboradores em dificuldades económicas (Banif e BES).

Nas práticas deste tipo, reportadas apenas por uma empresa, têm-se:

- Prémios de operacionalidade (incluindo de produtividade) – Galp Energia;
- Disponibilização de bens e equipamentos da empresa – Mota-Engil;
- Apoio aos familiares de colaboradores falecidos – BCP.

Na versão 3.1 da GRI, um dos indicadores que não está presente na versão 3.0, relaciona-se com o regresso ao trabalho após o benefício de licenças de parentalidade e a taxa de retenção, a doze meses, após o regresso de gozo dessas licenças (indicador LA15, pertencente ao subconjunto de indicadores Emprego). Nos Gráficos 3.8 e 3.9 apresentam-se os dados reportados nos relatórios relativamente a este indicador.

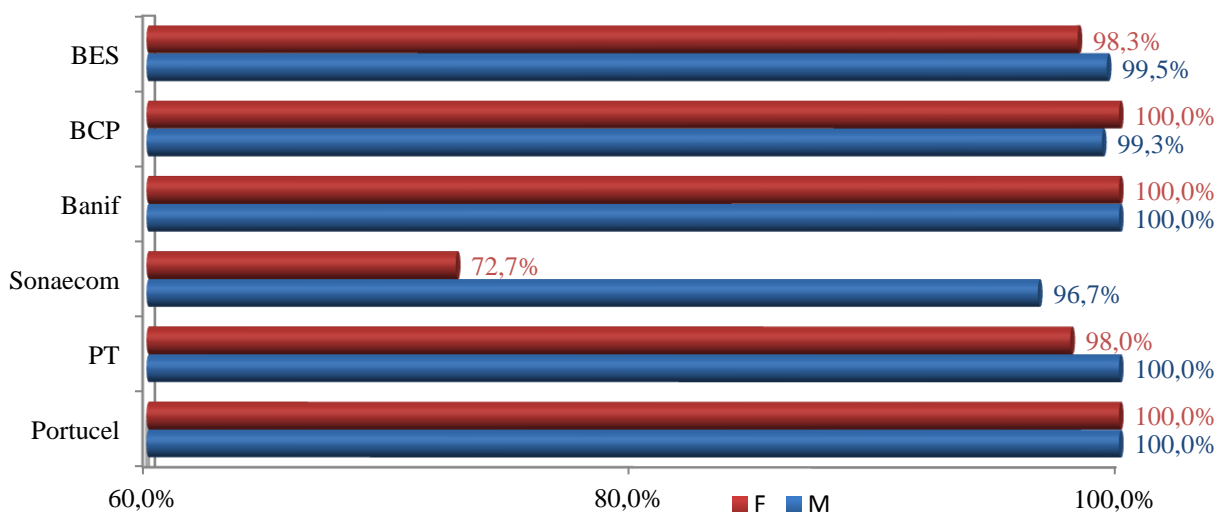


Gráfico 3.8 – Taxas de regresso após o gozo de licenças de parentalidade

As práticas do pilar social de sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas

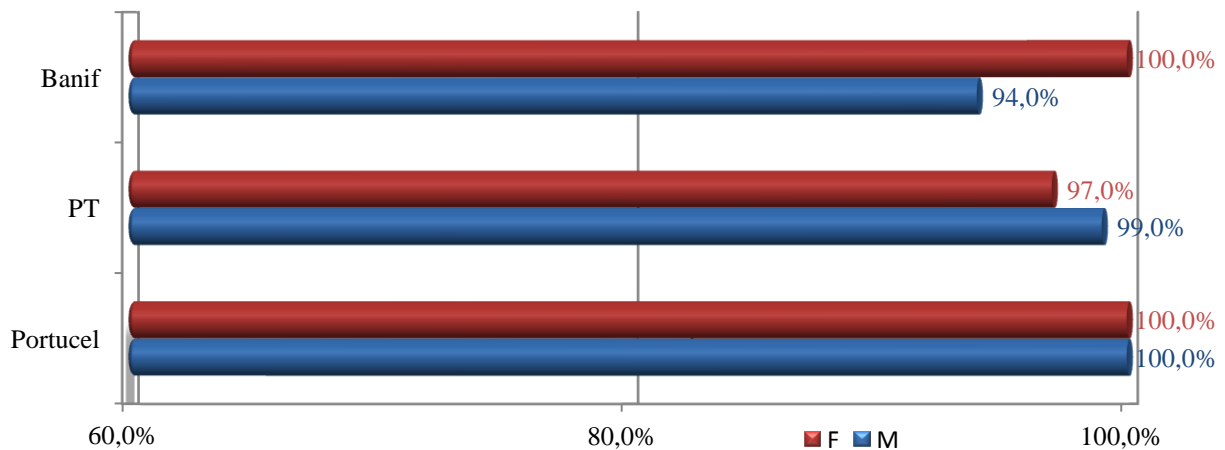


Gráfico 3.9 – Taxas de retenção, doze meses após o gozo de licenças de parentalidade

3.3.2. Trabalho / relações de gestão

Este subcapítulo é dedicado à existência de Acordos Coletivos nas empresas (indicador LA4 – Gráfico 3.10) e aos prazos de notificação que as empresas respeitam para a notificação sobre mudanças operacionais (indicador LA5 - Gráfico 3.11).

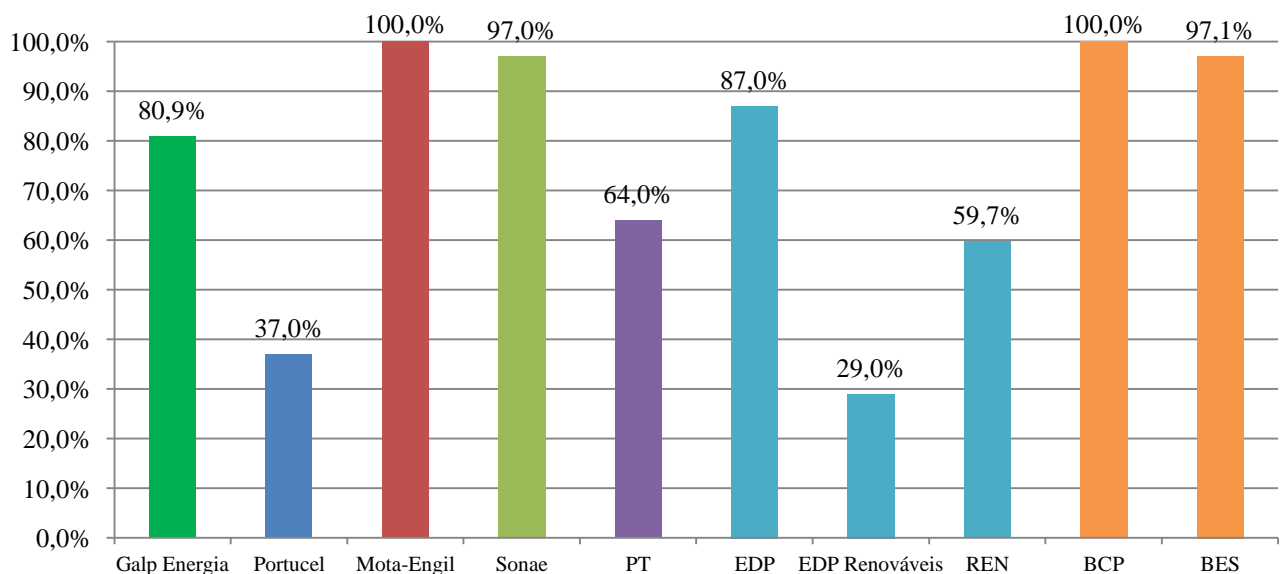


Gráfico 3.10 – Percentagem de colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva

Apenas dez empresas relatam a existência de Acordos Coletivos de Trabalho, e em duas (BCP e Mota-Engil) estes acordos cobrem 100% dos colaboradores, apesar de na Mota-Engil este número dizer respeito apenas à empresa Engenharia e Construções, já que a

SUMA, também alvo de relato nos restantes indicadores do Grupo Mota-Engil, é referida como não tendo Acordo Coletivo. Para além destas empresas, a Altri refere que existe um Acordo de Empresa aplicável à generalidade dos colaboradores, mas não identifica quantos.

Analisando o prazo de notificação aos colaboradores quando existem alterações operacionais tem-se:



Gráfico 3.11 – Número de empresas com prazos de notificação para mudanças operacionais

Onde:

- Não está definido - Galp Energia e Portucel;
- Respeita o Código do Trabalho – Sonae, Sonaecom, EDP Renováveis e REN
- No Acordo Coletivo – Mota-Engil e Banif
- 30 Dias no mínimo – EDP.

Note-se que o facto de as empresas respeitarem os prazos de notificação definidos no Código do Trabalho não representa uma prática de Responsabilidade Social, pela definição da mesma, mas manteve-se a descrição como apresentada pelas empresas de modo a perceber-se como as empresas relatam as suas práticas.

3.3.3. Segurança e saúde no trabalho

Neste ponto indicam-se os relatos da existência de comissões ligadas aos temas da Segurança e Saúde (indicador LA6), aos acordos com estas comissões (indicador LA7), ou na falta deles de temas abordados relativamente à Segurança e Saúde. Também se sintetizam alguns indicadores de Segurança e Saúde como absentismo e índices de frequência e gravidade (indicador LA9) e os programas para a prevenção e sensibilização de doenças graves.

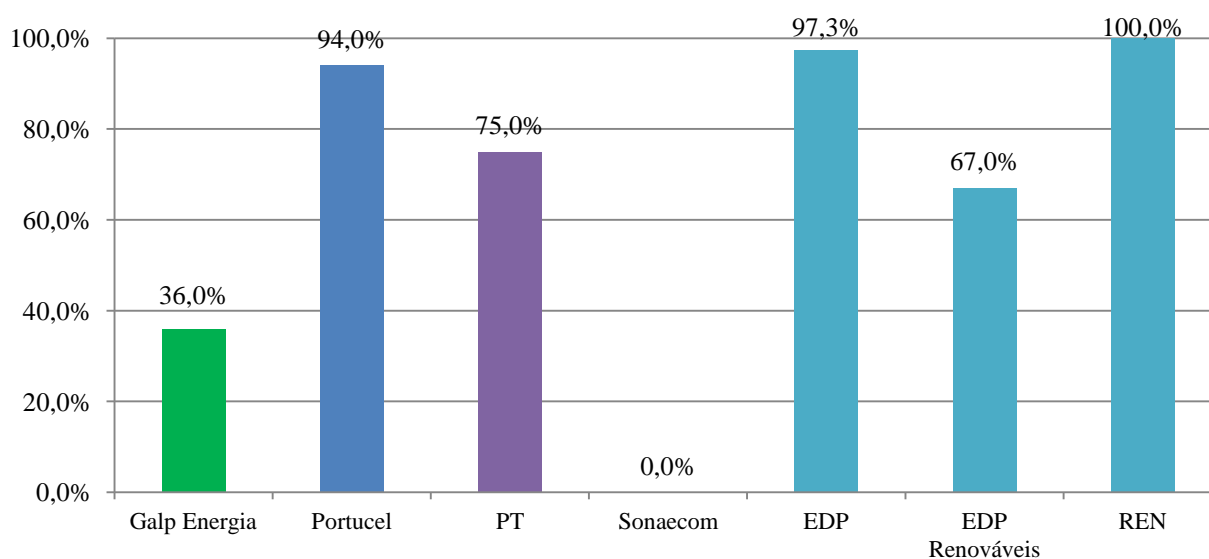


Gráfico 3.12 – Percentagem de colaboradores representados em comissões formais de segurança

Os sectores Eletricidade e o Petróleo e Gás, este último com apenas uma empresa, são aqueles em que todas as empresas relatam deterem colaboradores representados em comissões de segurança.

Apesar de a percentagem de colaboradores representados em comissões de segurança na Sonaecom ser de 0% manteve-se este número no gráfico, para distinguir que a empresa relatou este facto, contrariamente às restantes empresas que não estão no gráfico por não apresentarem dados relativamente a este indicador.

A Tabela 3.4 apresenta o tipo de temas que estão presentes nos acordos sindicais, acordos coletivos ou com as comissões de segurança.

Tabela 3.4 – Temas relativos a Segurança e Saúde que estão presentes nos acordos com comissões representantes de trabalhadores

Temas de Segurança e Saúde	Empresas que os contemplam nos acordos
Entrega de uniformes e EPI's	Galp Energia, Altri e Mota- Engil
Complemento subsídio acidentes de trabalho, de doença e de doença profissional	Galp Energia, Portugal Telecom e Banif
Assistência a doenças	Galp Energia e Portugal Telecom
Seguros de saúde	Galp Energia e Portugal Telecom
Apoio a deficientes	Galp Energia e Jerónimo Martins
Certificação OHSAS	Galp Energia*, Portucel, Altri, Mota Engil*, Portugal Telecom, EDP, EDP Renováveis e REN
Segurança e saúde	Portugal Telecom, EDP, EDP Renováveis, REN e Banif
Formação	EDP, EDP Renováveis e Banif

*Nota: Não abrange a totalidade da empresa, ou das empresas do grupo.

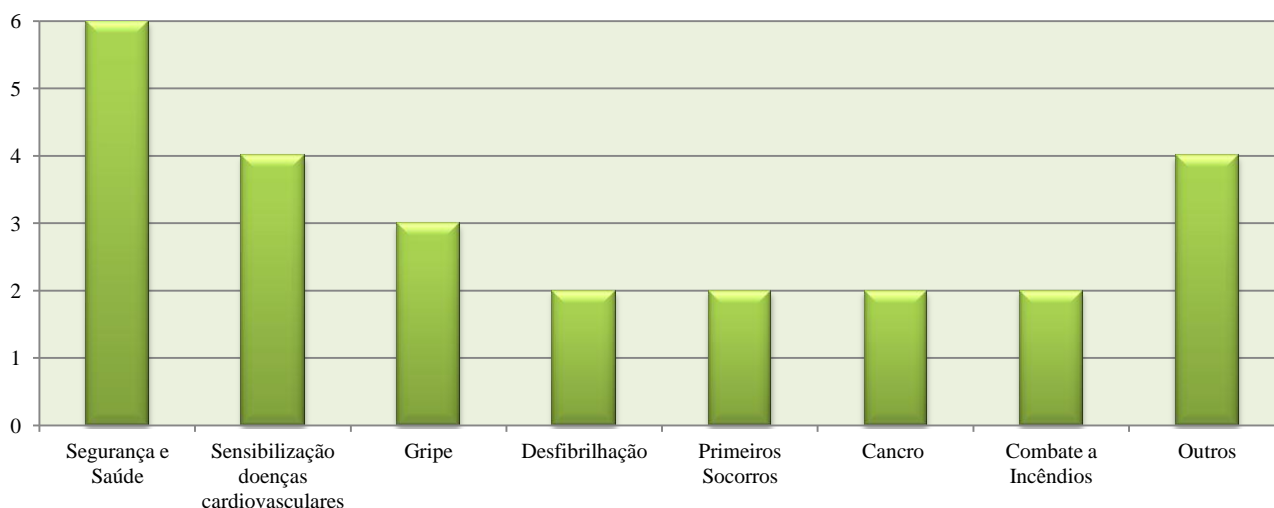


Gráfico 3.13 – Programas de formação e sensibilização à comunidade

Os temas de Segurança e Saúde apresentam uma categoria no gráfico anterior porque algumas empresas reportam ações de sensibilização generalizadas e de acordo com a sua atividade que não são apenas aplicáveis aos seus colaboradores, mas também àqueles que visitam/frequentam as instalações das empresas ou imediações. Nesta categoria estão as empresas: Galp Energia, Matérias Básicas, Mota-Engil, Jerónimo Martins, Sonae, Sonaecom, Banif e BES. Um caso específico desta categoria é o combate a incêndio, ações reportadas como promovidas pela Galp Energia e Sonae.

A sensibilização para a prevenção de doenças cardiovasculares é uma das mais adotadas pelas empresas do PSI-20, estando assim em linha com uma das mais representativas causas de morte em Portugal – as doenças do aparelho circulatório estiveram na origem de 30,7% dos óbitos registados em Portugal em 2011, representando a maior percentagem de causas de morte nos últimos 20 anos (PORDATA, 2013). As empresas que reportaram a promoção desta sensibilização são: Galp Energia, Jerónimo Martins, Sonae e BES.

Para a prevenção da Gripe e da sua propagação a Portucel, a Sonae e a Sonaecom implementaram ações de sensibilização e prevenção.

Algumas empresas promoveram ações de preparação para primeiros socorros (Galp Energia e Sonae) e a aprendizagem de manuseamento de aparelhos de desfibrilhação (Jerónimo Martins e Sonae).

Uma outra causa de morte são os tumores, que em 2011 representaram 24,8% dos óbitos em Portugal (PORDATA, 2013), representando a segunda maior causa de morte. Neste caso a Sonae e o BES também promoveram ações de sensibilização para estas doenças.

Na categoria Outros estão quatro ações diferentes, três promovidas pela Sonae acerca de: Alimentação Saudável, SIDA e Medula Óssea, sendo a outra ação do BES e referente à Perda de Peso.

Os indicadores de Segurança e Saúde são reportados de forma muito diversificada pelas empresas, sendo apenas possível apresentar os indicadores presentes na tabela 3.5.

Os indicadores representados são aqueles que as empresas indicam com a designação considerada, não sendo possível, na totalidade dos relatórios, perceber quais as fórmulas de cálculo utilizadas, daí a exposição simples dos dados, não sendo realizada qualquer comparação.

Tabela 3.5 – Indicadores de Segurança e Saúde reportados

	Absentismo	Índice de Frequência	Índice de Gravidade	Dias Perdidos	Taxa de lesões	Mortes
Galp Energia	3,3%	1,3		16 Acidentes com baixa	0	0
Portucel	2,96%		741,7	3303	0	0
Altri	2,9%	13	0,25			
Mota Engil		15,67 (EC) 46,7 (SUMA)	0,71 (EC) 1148,9 (SUMA)	4353 (SUMA)		
Sonae Indústria	5%		0,8	5 Acidentes com baixa		
Jerónimo Martins		23,23	0,46			
SONAE	4%			0,04%	0	0
PT	3,80%			90 Acidentes com baixa	0,95	1
Sonaecom	0,76		0,02	35,25		0
EDP	3,54	2,13	165	2020	0,14	1
EDP Renováveis				34		
REN	3,10%		5,2	62		0
Banif	0,033	1,7	44,6			
BCP	1,6% M 2,7% F			0,1% F	0	0
BES	4,00%			0,1		

Os valores reportados em 0 (zero) servem para diferenciar as empresas que reportam estes indicadores, que em 2011 se situaram em zero, daquelas que não assinalam estes indicadores.

3.3.4. Formação e educação

Neste subconjunto de indicadores pretende analisar-se as práticas das empresas para a formação dos seus colaboradores. Atente-se na média de horas de formação por colaborador, discriminados por género (indicador LA 10)

A formação é um dos temas mais abordados pelas empresas, que exploram sobretudo a formação que é ministrada através das Academias/Escolas próprias das empresas, o que acontece na Galp Energia, Sonae, PT, EDP Renováveis e BES.

Sendo um tema relevante quer para a estratégia da empresa quer para carreira dos colaboradores, deve ressaltar-se que a formação contínua dos trabalhadores está prevista na legislação portuguesa, como um dever do empregador, nomeadamente através do Código do Trabalho aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro. O artigo 131.º do Código do Trabalho, nos seus números dois e cinco define, respetivamente, que:

“O trabalhador tem direito, em cada ano, a um número mínimo de trinta e cinco horas de formação contínua ou, sendo contratado a termo por período igual ou superior a três meses, um número mínimo de horas proporcional à duração do contrato nesse ano” e que “[...]O empregador deve assegurar, em cada ano, formação contínua a pelo menos 10 % dos trabalhadores da empresa” (DRE, 2009).

O Gráfico 3.14 mostra a média de horas de formação nas empresas que reportaram esta prática.

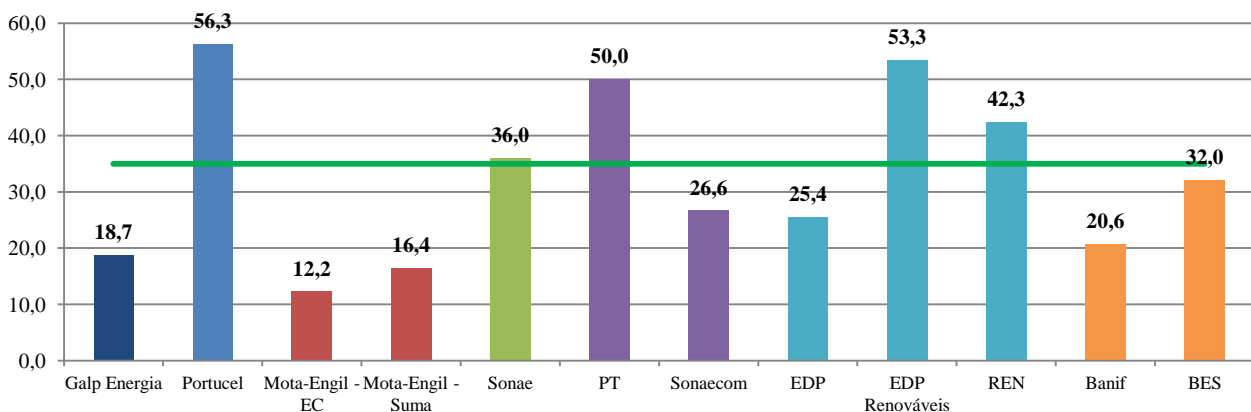


Gráfico 3.14 – Média de horas de formação, por colaborador, com a linha verde das 35 horas/ano/colaborador, previstas no Código do Trabalho

Neste gráfico não se apresenta o BCP por este não apresentar o número médio de horas de formação, mas existe o reporte por parte da empresa, mas em média de horas por género e categoria. Verifica-se que das onze empresas que reportam o número médio de horas de formação ministradas, apenas cinco promoveram as 35 h/ano/colaborador, previstas na legislação, referida anteriormente: Portucel, Sonae, PT, EDP Renováveis e REN.

A tabela seguinte mostra a distribuição das horas de formação por categorias profissionais, a cor-de-laranja estão assinaladas as categorias onde o número de 35 h/ano/colaborador não foi atingido.

Tabela 3.6 – Distribuição das horas de formação médias, por categorias profissionais

Indústria	Empresa	Categorias	Horas/pessoa	
1, Petróleo e Gás	Galp Energia	Gestores de topo	42,8	
		Quadros dirigentes	38,5	
		Quadros superiores	49,6	
		Especialistas	12,0	
		Outros	34,3	
1000, Matérias Básicas	Portucel	Dirigentes	13,0	
		Quadros Técnicos e Superiores	44,0	
		Quadros médios	35,0	
		Executantes	64,0	
2000, Produtos Industriais	Mota-Engil		EC	SUMA
		Dirigentes	3,1	--
		Quadros superiores	25,0	7,8
		Quadros médios	18,6	12,5
		Quadros intermédios	17,9	9,6
		Prof. Altamente qualificados	11,2	16,1
		Prof. Semiqualeificados	13,0	18,2
		Prof. Não qualificados	2,1	16,4
Praticantes/aprendizes	6,9	80		
5000, Serviços ao Consumidor	SONAE	Dirigentes / diretores	34,0	
		Quadros superiores	28,0	
		Quadros médios e intermédios	39,0	
		Prof. altamente qualificados e qualificados	31,0	
		Profissionais semiqualeificados	24,0	
		Profissionais não qualificados	44,0	
		Praticantes/aprendizes	53,0	
6000, Telecomunicações	Sonaecom	Estratégico	23,5	
		Tático	40,6	
		Operacional	25,1	
7000, Serviços públicos	EDP	Dirigentes	46,8	
		Quadros Superiores	41,2	
		Quadros Médios	27,1	
		Quadros Intermédios	23,6	
		Prof. Qualificados	17,8	
		Prof. Semiqualeificados	13,5	
	REN	Dirigentes	49,0	
		Quadros Superiores	65,0	
		Quadros Médios	49,0	
		Pessoal altamente qualificado	39,0	
Praticantes e aprendizes	11,0			
8000, Serviços Financeiros	Banif	Direção	11,1	
		Prof. Qualificados e altamente qualificados	34,3	
		Quadros médios e intermédios	19,3	
		Prof. Não qualificados	6,3	
	BES	Diretores	19,30	
		Chefias	35,30	
		Específicos	34,80	
		Administrativo	26,70	
		Auxiliares	166,20	

Tabela 3.6 – Distribuição das horas de formação médias, por categorias profissionais (continuação)

Indústria	Empresa	Categorias	Horas/pessoa	
			M	F
	BCP			
		Conselho de Administração	20,0	6,0
		Alta Direção	26,0	49,0
		Direção	37,0	40,0
		Comerciais	51,0	47,0
		Técnicos	27,0	19,0
		Outros	96,0	54,0

Na Tabela 3.6 não consta a PT, porque esta empresa indica o número médio de horas total e por género (44,0 h/pessoa para as Mulheres e 57,0 h/pessoa para os Homens), mas não diferenciado por categorias profissionais. A Altri no seu relato informa que a formação ministrada correspondeu a 1,3% do potencial das horas de trabalho e a Jerónimo Martins reporta que foram realizadas 21.378 ações de formação.

Verifique-se, em seguida, o indicador LA 11 - programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira (Gráfico 3.15).

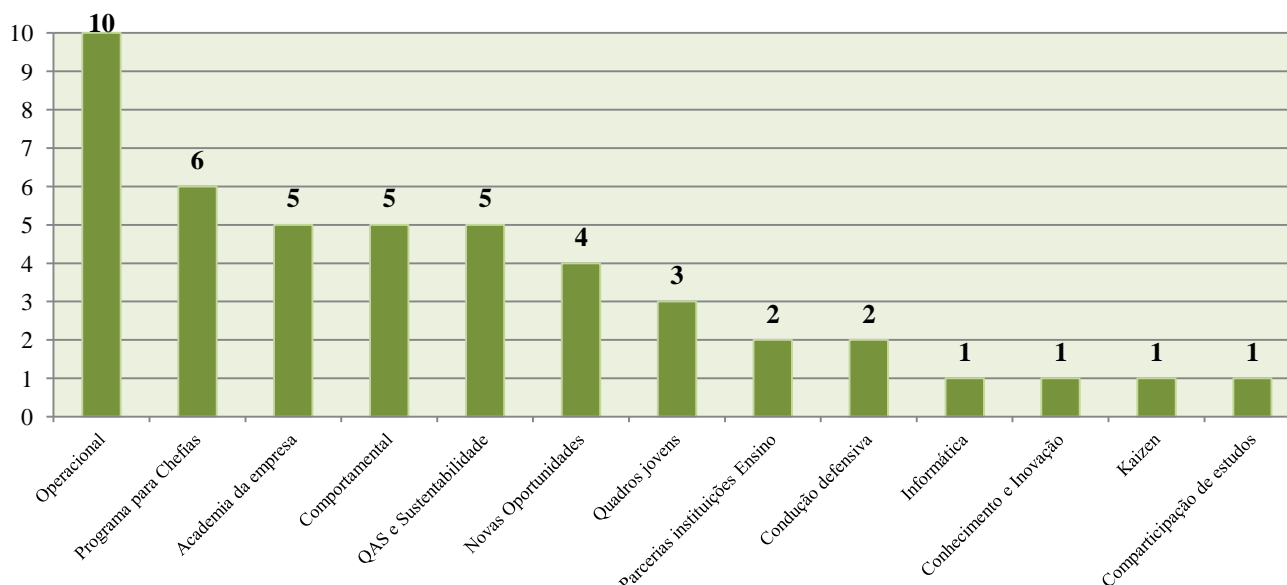


Gráfico 3.15 – Programas para gestão de competências relatados pelas empresas

Na categoria Operacional englobaram-se as ações de formação reportadas pelas empresas que estão relacionadas com a execução das tarefas habituais dos colaboradores. Nesta categoria, reportaram ações em 2011: a Galp Energia, a Portucel, a

Mota-Engil, a Jerónimo Martins, Sonae e Zon Multimédia, a EDP Renováveis e REN e o BCP e BES.

Os Programas para Chefias fazem parte do reporte de Galp Energia, Mota-Engil, EDP, EDP Renováveis, BCP e BES.

As empresas que revelam dispor de academias próprias para a formação dos seus colaboradores, em matérias de interesse estratégico são a Galp Energia, a Sonae, a PT, a EDP Renováveis e o BES.

Na área de formação Comportamental relataram ações: a Mota-Engil, a EDP Renováveis, a REN, o BCP, e o BPI

A formação em Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde e/ou Sustentabilidade é apresentada pela Portucel, Mota-Engil, a Zon Multimédia, a Sonae e a REN.

Algumas empresas reportam que colocaram ao dispor dos seus colaboradores, os agora extintos Centros Novas Oportunidades, para que pudessem melhorar as suas habilitações académicas e/ou certificar as suas competências: Mota-Engil, Jerónimo Martins, Zon Multimédia, e EDP. No caso da Jerónimo Martins de destacar que as ações ministradas no âmbito do Catálogo Nacional de Qualificações têm uma vertente de formação de desempregados que depois podem ser contratados pela empresa. Em 2011, 50,5% dos desempregados que participaram nestas ações foram contratados pela empresa.

Os programas para os Quadros Jovens, numa vertente de formação para melhor integração nas empresas está presente nos relatos de Portucel, EDP Renováveis e BES.

A Galp Energia e a Portucel apresentam parcerias com instituições de ensino superior, a primeira sobretudo para que as estas possam auxiliar na formação da academia que possui, e a segunda cedendo os seus quadros mais qualificados para ministrarem formação especializada em algumas instituições, em matérias relevantes para a empresa.

A Condução Defensiva é relatada como fazendo parte da formação dos colaboradores da Galp Energia e a Mota-Engil.

Os relatos em que apenas uma empresa mencionou um tipo de ações de gestão de competências são:

- Formação em Informática e Conhecimento e Inovação – Mota-Engil
- Formação na metodologia *Kaizen* – Sonae
- Comparticipação de estudos de iniciativa do colaborador – Banif.

Ainda no capítulo de Formação e Educação os indicadores GRI preconizam o relato da percentagem de colaboradores que recebem informação sobre o seu desempenho e desenvolvimento das carreiras (indicador LA12 - Gráfico 3.16). Neste ponto as empresas relatam a percentagem de colaboradores com Avaliação de Desempenho, que estão refletidas no gráfico seguinte.

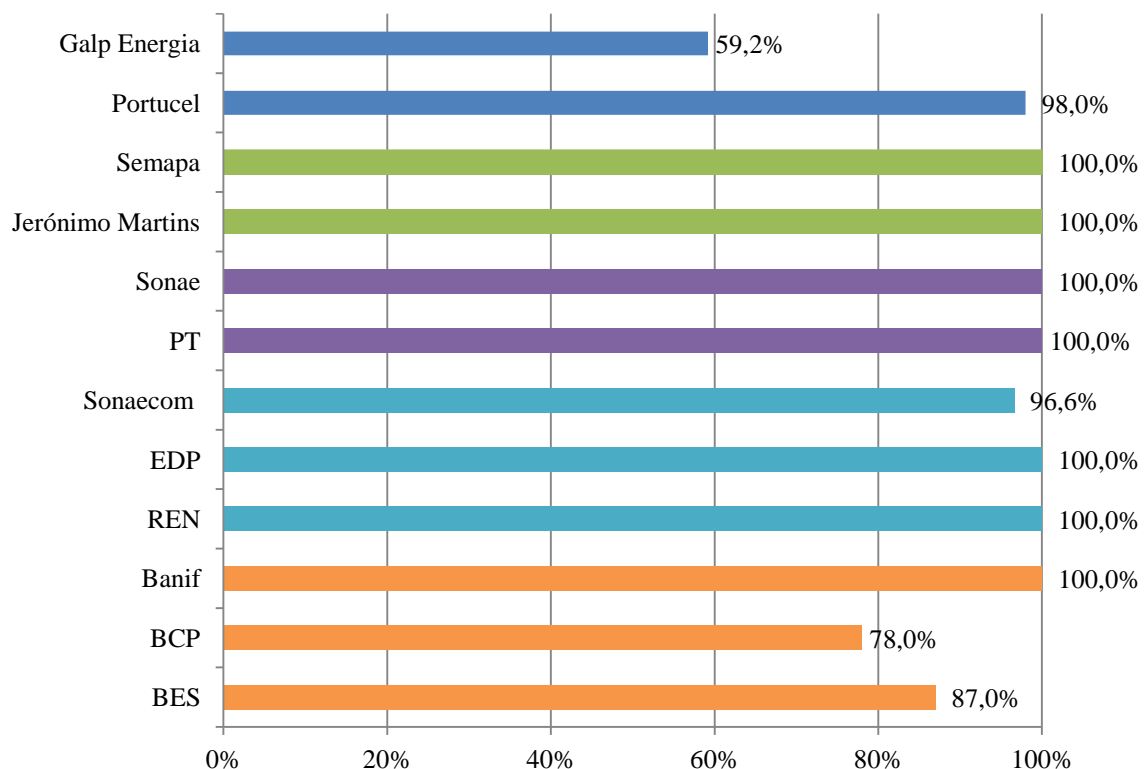


Gráfico 3.16 – Percentagem de colaboradores com informação de avaliação de desempenho

Relativamente ao Gráfico 3.16 o número relatado pela Sonaecom é referente a 2010 dado que, como indicado no Relatório de Sustentabilidade da empresa, os dados de 2011 só estariam disponíveis em março de 2012.

De realçar que neste ponto foram colocados os reportes das empresas, mas que no caso da Semapa, Jerónimo Martins, na PT, o que é relatado é que o sistema de avaliação de desempenho abrange a totalidade dos colaboradores, não sendo claro que todos eles tenham recebido efetivamente essas avaliações, como acontece na indicação das restantes empresas.

No caso da Sonae é assinalado claramente que os 100% de abrangência é relativo aos colaboradores da área de Retalho e que não foi possível verificar a abrangência efetiva dessa avaliação.

A EDP relata que a avaliação de desempenho é, de facto, abrangente a todos os colaboradores permanentes, estando ainda em maturidades diferentes indicando que 55% dos colaboradores têm um avaliação a 270°, 32% dos colaboradores com avaliação a 180° e 13% dos colaboradores são avaliados a 360°, não sendo especificado o que a empresa considera como avaliações a 270°, 180° ou 360°.

O Banif refere que os 100% indicados correspondem apenas a duas empresas do Grupo Banif, SA e BBI.

3.3.5 Diversidade e Igualdade de Oportunidades e Igualdade de Remuneração para homens e mulheres

Analisem-se mais detalhadamente os indicadores de Diversidade e Igualdade de Oportunidades (indicador LA 13) com a distribuição dos colaboradores por género, de acordo com as categorias reportadas pelas empresas:

Tabela 3.7 – Distribuição dos colaboradores por género, discriminados por categorias

Empresas	Categorias	M	F
Galp Energia	Gestores de topo	0,8%	0,1%
	Quadros dirigentes	4,0%	2,1%
	Quadros superiores	2,1%	0,5%
	Especialistas	11,8%	5,6%
	Outros	41,7%	31,4%
Mota-Engil	Dirigentes (só Engenharia e Construções)	0,2%	0,0%
	Praticantes/ aprendizes	0,8%	0,1%
	Prof. Altamente Qualificados	31,0%	2,5%
	Prof. Não Qualificados	26,5%	3,6%
	Prof. Semiquualificados	10,7%	1,1%
	Quadros Intermédios	8,0%	0,0%
	Quadros médios	4,3%	1,1%
	Quadros superiores	7,6%	2,4%
Sonae	Dirigentes / Diretores	1,0%	0,4%
	Quadros superiores	0,1%	0,3%
	Quadros médios e intermédios	3,5%	4,2%
	P. altamente qualificados e qual.	18,5%	47,4%
	Profissionais semiquualificados	0,8%	2,6%
	Profissionais não qualificados	0,3%	0,2%
	Praticantes/ Aprendizes	7,2%	13,4%
PT	Conselho de administração	95,0%	5,0%
	Posições de chefia	67,0%	33,0%
Sonaecom	Comissão executiva	75,0%	25,0%
	Operacional	39,4%	32,2%
	Tático	21,0%	6,2%
	Estratégico	0,9%	0,2%
EDP	Órgãos sociais	0,7%	0,1%
	Dirigentes	4,5%	1,1%
	Quadros Superiores	19,2%	7,7%
	Quadros médios	2,5%	0,3%
	Quadros Intermédios	1,0%	0,2%
	Profissionais Qualificados	50,7%	10,1%
	Profissionais semiquualificados	1,6%	0,3%
REN	Gestores de topo	100,0%	0,0%
	Dirigentes	79,0%	21,0%
	Quadros superiores	83,0%	17,0%
	Quadros médios	93,0%	7,0%
	Pessoal altamente qualificado	77,0%	23,0%
	Praticantes e aprendizes	80,0%	20,0%
BCP	Alta direção	82,0%	18,0%
	Direção	62,0%	38,0%
	Comerciais	44,0%	56,0%
	Técnicos	54,0%	46,0%
	Outros	46,0%	54,0%
BES	Diretores	70,8%	29,2%
	Chefias	63,4%	36,6%
	Específicos	52,6%	47,4%
	Administrativo	50,5%	49,5%
	Auxiliares	52,6%	47,4%

Analisem-se, também, mais detalhadamente a distribuição por idades, de acordo com as categorias reportadas pelas empresas:

Tabela 3.8 – Distribuição dos colaboradores por idades, discriminados por categorias

Empresas	Categorias	18-29	30-39	40-49	50-59	60-65	>65
Galp Energia	Gestores de topo	0,0%	0,1%	0,3%	0,4%	0,1%	0,0%
	Quadros dirigentes	0,0%	1,8%	2,1%	1,8%	0,3%	0,0%
	Quadros superiores	0,0%	0,3%	1,2%	0,8%	0,1%	0,0%
	Especialistas	1,6%	5,4%	4,8%	4,9%	0,6%	0,0%
	Outros	13,5%	26,8%	18,0%	12,5%	2,1%	0,1%
Portucel		<25	25-35	36-45	>45		
	Dirigentes			0,44%	2,18%		
	Quadros Técnicos e Superiores	0,0%	2,7%	5,0%	7,2%		
	Quadros Médios		0,7%	2,1%	9,3%		
	Executantes	2,0%	17,6%	19,7%	31,0%		
Mota-Engil		< 30	30 a 50	> 50			
	Dirigentes (só Engenharia e Construções)	0,0%	0,1%	0,1%			
	Praticantes/ aprendizes	0,5%	0,3%	0,1%			
	Prof. Altamente Qualificados	3,0%	21,0%	9,5%			
	Prof. Não Qualificados	5,6%	18,0%	6,6%			
	Prof. Semiqualeificados	1,3%	7,6%	2,9%			
	Quadros Intermédios	0,0%	4,5%	3,5%			
	Quadros médios	0,6%	3,7%	1,2%			
Quadros superiores	1,3%	7,2%	1,5%				
Sonae Indústria		< 35	35 a 44	45a 54	>54		
		22,0%	29,0%	34,0%	15,0%		
Jerónimo Martins		<25	25 a 34	35 a 44	45 a 54	>55	
		19,0%	43,0%	26,0%	10,0%	2,0%	
Sonae		<18	18-34	35-44	45-54	55-64	>64
	Dirigentes / Diretores	0,0%	0,1%	0,7%	0,5%	0,2%	0,0%
	Quadros superiores	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%
	Quadros médios e intermédios	0,0%	2,6%	3,6%	1,3%	0,2%	0,0%
	P. altamente qualificados e qual.	0,0%	34,8%	21,4%	8,6%	1,1%	0,0%
	Profissionais semiqualeificados	0,0%	2,3%	0,7%	0,3%	0,0%	0,0%
	Profissionais não qualificados	0,0%	0,2%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%
Praticantes/ Aprendizes	0,0%	19,1%	1,3%	0,2%	0,0%	0,0%	
PT		35 a 44	45 a 54				
	Conselho de administração						
	Posições de chefia						
Sonaecom		35 a 44	45 a 54				
	Comissão executiva	50,0%	50,0%				
	Operacional						
	Tático						
	Estratégico						
EDP		Até 29	de 30 a 49	50 ou +			
		6,5%	32,4%	61,1%			
REN		Até 29	de 30 a 49	50 ou +			
	Gestores de topo	0,0%	38,5%	61,5%			
	Dirigentes	0,0%	34,2%	65,8%			
	Quadros superiores	11,9%	37,8%	50,3%			

Dada a multiplicidade de países onde as empresas cotadas no PSI-20 atuam, apresenta-se apenas a diferenciação da percentagem dos colaboradores em Portugal, onde não consta informação da Zon Multimédia

Atente-se na proporção da remuneração entre Homens e Mulheres. As empresas reportam este indicador de acordo com as categorias, mas dado que a disparidade de categorias reportadas é grande, o gráfico seguinte apresenta a proporção de remuneração em média, para cada uma das empresas.

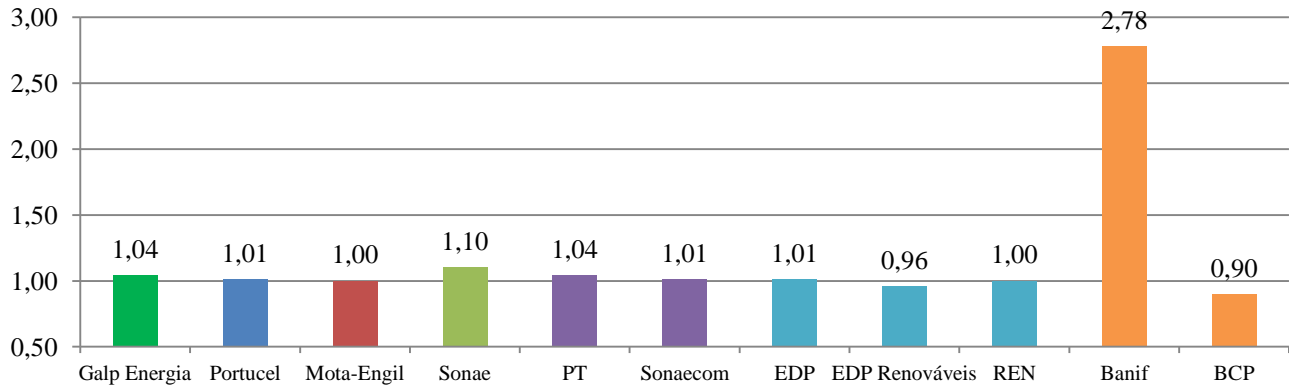


Gráfico 3.17 – Proporção de remuneração Homens/Mulheres

Na generalidade das empresas que reportam a informação, não existe grande disparidade entre a remuneração de Homens e Mulheres, sendo igual na Mota-Engil e na REN, ligeiramente superior nos Homens na Galp Energia, Portucel, Sonae, PT e EDP, e nas mulheres na EDP Renováveis e no BCP. A exceção é o Banif, onde na média das empresas reportadas os Homens recebem proporcionalmente mais 2,78 que as Mulheres.

3.3.6. Discussão

No Gráfico 3.18 apresenta-se o número de empresas que reportam cada um dos indicadores associados ao tema Práticas Laborais. Num universo de 17 empresas em análise, é de salientar que menos de metade respondeu aos indicadores LA6: Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional; LA8: Programas em curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves e LA15: Taxas de regresso ao trabalho e de retenção após licenças de

parentalidade, por género (este último apenas presente na versão 3.1 do protocolo de indicadores GRI).

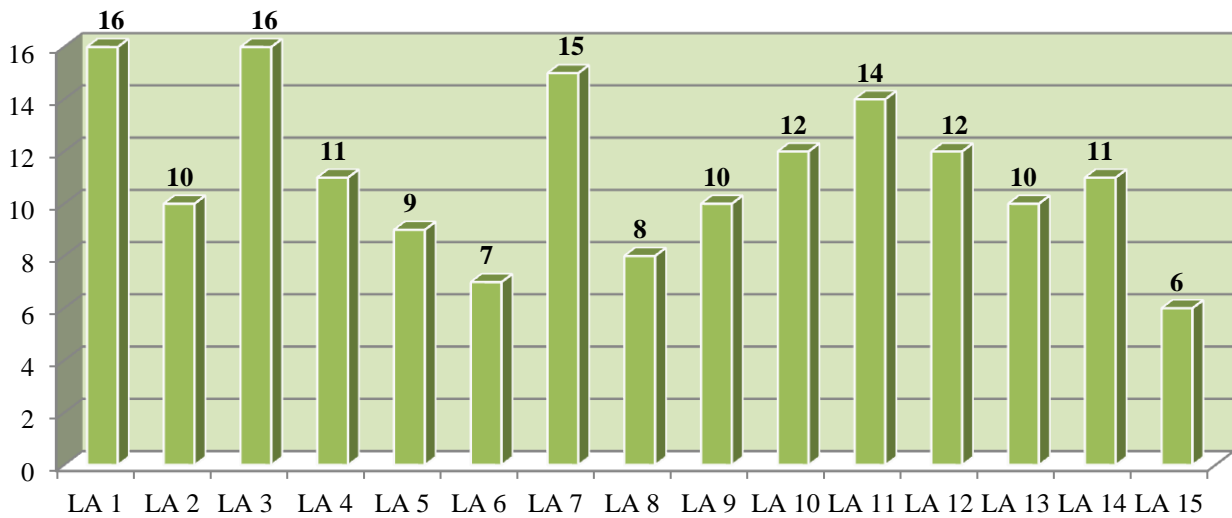


Gráfico 3.18 – Número de empresas respondentes a cada indicador de Práticas Laborais segundo a GRI (versão 3.1)

A versão 3.1 da GRI é adotada por cinco empresas (Banif, PT, Portucel, Sonae e EDP), mas seis respondem ao indicador LA15, que é adicionado na versão referida, a exceção é a Sonaecom que decidiu reportar este indicador.

Após a exposição das respostas das empresas a este subconjuntos de indicadores, e sobretudo as práticas reportadas verifica-se que:

- Nos quadros de Direção e Chefia, em todas as empresas, existem mais Homens que Mulheres. Se nos postos de trabalho de algumas empresas o tipo de trabalho que é realizado pode justificar a diferença entre Homens e Mulheres (por exemplo nos casos da construção, como a Mota-Engil, em que os trabalhos pesados levarão a maior número de candidatos Homens, bem como aqueles que melhor se enquadram nos perfis pretendidos), nos cargos de Direção e Chefia tal parece difícil de explicar. Note-se que no indicador LA14, de comparação das proporções de remuneração entre homens e mulheres, à exceção do Banif, as médias das proporções das remunerações globais, não se diferenciam muito. Esta similitude não seria de esperar, porque apesar de os valores apresentados representarem uma média, nos cargos de

chefia, que terão uma maior remuneração, a percentagem de Homens é claramente superior.

- b) Das empresas que divulgam os colaboradores por região (nesta caso considerou-se por país) cinco empresas têm menos de 50% dos colaboradores em Portugal, o que revela o carácter de internacionalização/globalização destas empresas.
- c) Com exceção da Jerónimo Martins e Sonae, todas as empresas têm mais de 80% dos colaboradores em regime de contrato sem termo (efetivos). As exceções poderão ser explicadas pelo histórico daquelas empresas em contratarem estudantes, por exemplo, que têm este emprego, de forma temporária, para pagar os seus estudos,
- d) Os principais benefícios oferecidos pelas empresas aos seus colaboradores são: seguro de saúde e serviços médicos, pensões ou complementos de reforma, ações de lazer e cultura e utilitários (telemóveis, transportes, descontos em serviços).
- e) Relativamente aos acordos de contratação coletiva é interessante perceber que dez empresas apresentam esse instrumento de regulamentação que será mais vantajoso para os colaboradores, na medida em que lhes trará mais benefícios do que os constantes no código do trabalho. Contudo, algumas empresas como a Portucel e a EDP Renováveis, apresentam uma percentagem de colaboradores abrangidos por estes acordos, inferior a 50%. Uma vez que as diferenças não podem ser explicadas pelo número de efetivos, por exemplo, era importante perceber o porquê desta distinção, e em que medida tal pode, ou não refletir, mais benefícios para os que tenham, ou não tenham este acordo, e qual a opção dos trabalhadores.
- f) Também em linha com a questão anterior, apenas seis empresas reportam a existência de colaboradores representados em comissões formais de segurança, sendo que os temas que mais estão presentes em acordos com estas comissões são os relativos à segurança e saúde (onde se inserem ações de formação e sensibilização, rastreios...) e à certificação OHSAS 18001.
- g) Relativamente ao indicador LA5, referente à existência de prazos mínimos de notificação perante alterações operacionais, são 9 as empresas que responderam ao indicador, duas delas indicando que não existe o prazo de notificação, mas valoriza-se a resposta dada outras duas afirmam que respeitam o Código do Trabalho. Considerando definição de RSE da UE (2001) o facto de uma empresa cumprir o que está legalmente estabelecido é sua obrigação e não se enquadra em RSE pelo que se questiona a mais-valia deste tipo de reporte.

- h) Os indicadores de segurança e saúde, como os índices de frequência, gravidade e os dias perdidos não apresentam uma discussão diferenciada visto que não é claro até pelos valores patentes na tabela 3.6, que os modelos e fórmulas de cálculo usadas pelas empresas para o cálculo final sejam idênticos.
- i) Das doze empresas que divulgam a média de horas de formação apenas cinco têm mais de 35 horas. A formação mais ministrada é aquela que tem um carácter operacional seguida pela dos Programas de Chefias.
- j) Sete empresas reportam que a avaliação de desempenho abrange 100% dos colaboradores. Contudo, e até pelo reportado por outras empresas que apresentam menores percentagens, não é claro se esse número se deve à efetividade de avaliações que foram efetuadas ou apenas à abrangência em termos formais.

3.4. – Direitos Humanos

Em termos de práticas de Direitos Humanos o GRI sugere às empresas alguns temas como boa prática de reporte:

- a) Práticas de investimento e de aquisições (indicadores HR1, HR2 e HR3)
- b) Não discriminação (indicador HR4)
- c) Liberdade de associação e acordo negociação coletiva (indicador HR5)
- d) Trabalho infantil (indicador HR6)
- e) Trabalho forçado e escravo (indicador HR7)
- f) Práticas de segurança (indicador HR8)
- g) Direitos dos povos indígenas (indicador HR9)
- h) Avaliação (indicador HR10)
- i) Remediação (indicador HR11)

De entre as empresas que respondem a este Conjunto de Indicadores, de onde se excluem o BPI, a Cofina, o ESFG, a Semapa e a Sonae Indústria, existem duas abordagens: aquelas que respondem aos Indicadores GRI de uma forma direta com os temas perfeitamente delineados, e outras que o fazem de um modo descritivo, abordando os temas de uma forma mais genérica.

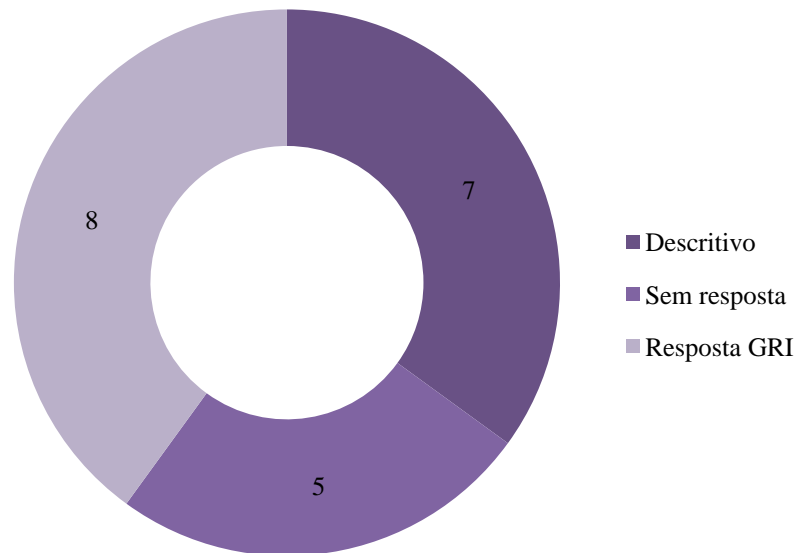


Gráfico 3.19 – Distribuição das respostas ao Conjunto de Indicadores de Direitos Humanos

Aquelas que apresentam os temas relativos a Direitos Humanos de um modo mais descritivo e generalista são:

A Altri:

“A Altri cumpre rigorosamente a lei e orienta-se de acordo com o seu Código de Conduta, no que se refere ao respeito pelos direitos de personalidade dos seus colaboradores e à igualdade de oportunidades e não discriminação em razão do sexo, origens étnicas, religiosas, convicções políticas, ideológicas ou sindicais, não havendo quaisquer processos judiciais sobre estas matérias nem conhecimento de quaisquer factos que indiciem problemas nesta matéria” (Altri, 2012, p. 46).

A Mota-Engil:

“O Grupo Mota-Engil respeita e promove os Direitos Humanos em todos os contextos culturais, socioeconómicos e geografias onde opera.

Tal comportamento é naturalmente extensivo às práticas do Grupo, quer em matéria de política de investimentos, quer na gestão da cadeia de fornecimento, procurando tornar extensíveis à mesma os princípios por que se rege nas atividades diretamente exercidas, designadamente em matéria de saúde e segurança no trabalho.

As práticas do pilar social de sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas

Não se registaram, no interior de qualquer das empresas do Grupo, situações de discriminação, estando, por outro lado, completamente salvaguardada a prática dos direitos associativos do foro laboral, mormente a liberdade de associação e de negociação coletiva, o que corresponde, de resto, a um imperativo de natureza constitucional e legal.

Não existem no Grupo quaisquer situações de trabalho infantil ou forçado.

Os trabalhadores ou entidades subcontratadas envolvidos em questões de segurança (“security”) de instalações e salvaguarda dos seus bens (não existem no Grupo trabalhadores ou entidades subcontratadas envolvidos em missões de segurança pessoal) respeitam, nas suas interações pessoais, os direitos legalmente consagrados em cada espaço geográfico onde exercem as suas funções. Refira-se, por último, que o Grupo Mota-Engil não exerce habitualmente atividade em qualquer território onde estejam ou possam estar em causa os direitos das populações ou povos indígenas” (Mota-Engil, 2012, p. 348).

A ZON Multimédia:

“A ZON cumpre com os valores fundamentais de não discriminação em razão de nacionalidade, sexo, etnia ou crença religiosa ou simpatia política e respeita integralmente os direitos individuais.

As relações com os fornecedores e prestadores de serviços são pautadas pelos valores de lealdade, boa-fé, transparência e profissionalismo, com vista à plena observância das suas obrigações contratuais a que subjazem os valores do Código de Ética da ZON e a observância das disposições legais” (ZON Multimédia, 2012, p. 68).

A Jerónimo Martins:

“Desde 2004, a Comissão de Ética de Jerónimo Martins implementou um sistema de comunicação *bottom-up* que garante a possibilidade de todos os colaboradores, a todos os níveis, acederem aos canais que permitem fazer chegar, aos destinatários reconhecidos pelo Grupo, informação sobre eventuais irregularidades ocorridas no interior do mesmo, bem como quaisquer outros comentários ou sugestões que entendam fazer, em particular no que diz respeito ao cumprimento dos manuais de procedimento instituídos, especialmente do Código de Ética” (Jerónimo Martins, 2012, p. 176).

“A Comissão de Ética fez divulgar, junto de todos os colaboradores do Grupo, os meios ao dispor destes para que, se necessário, comuniquem com este órgão. Tal é facilitado através do envio de carta de remessa livre ou da utilização de correio eletrónico interno ou externo com endereço dedicado. Os interessados poderão ainda solicitar, ao respetivo Diretor-Geral ou ao Diretor Funcional, os

esclarecimentos necessários sobre as normas em vigor e a sua aplicação ou darem-lhes conhecimento de qualquer situação que as possa pôr em causa” (Jerónimo Martins, 2012, p. 176).

“ [...] Política de Compras Sustentáveis: recorreremos unicamente a fornecedores que expressamente se comprometam com práticas e atividades que cumpram integralmente as disposições legais e os acordos nacionais e internacionais aplicáveis. Assumimos o compromisso de cessar relações comerciais com fornecedores sempre que tenhamos conhecimento de que estes e/ou os seus fornecedores desenvolvam práticas de abuso dos Direitos do Homem, da Criança e/ou dos Trabalhadores e/ou em caso de não incorporarem preocupações éticas e ambientais no desenvolvimento da sua atuação nem estarem dispostos a desenhar um plano corretivo da sua atuação.” (Jerónimo Martins, 2012, p. 215)

“ [...] Serviço de Atendimento a Colaboradores [...]. Este serviço constitui um canal de comunicação aberto à receção de eventuais queixas relacionadas com Direitos Humanos, pedidos de esclarecimento de natureza laboral ou pedidos de apoio social, garantindo a investigação e resolução adequadas de todas as situações. Este serviço assegura aos colaboradores confidencialidade, credibilidade e disponibilidade.” (Jerónimo Martins, 2012, p. 220)

A EDP Renováveis (EDPR):

“O Código de Ética da EDPR contém cláusulas específicas relativas aos direitos humanos. Em conformidade com o Código, a EDPR expressa a sua total oposição a trabalhos forçados ou obrigatórios e defende que os direitos humanos devem ser considerados fundamentais e universais, com base nas convenções, nos tratados e em iniciativas internacionais como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Organização Internacional do Trabalho e o *Global Compact* das Nações Unidas.

O nosso Manual de Contratação inclui também um capítulo cujos princípios têm de ser aplicados por todos os departamentos de contratação e aquisição, o que significa que também na aquisição e contratação de produtos e serviços a EDPR envida todos os esforços para que os seus fornecedores aceitem cumprir os dez princípios do *Global Compact* das Nações Unidas nas áreas de direitos humanos, trabalho, ambiente e anticorrupção.” (EDP Renováveis, 2012, p. 103)

O BCP:

“Nos princípios de atuação do Grupo BCP foi instituído um conjunto de valores e referenciais de atuação, aplicáveis a todos os Colaboradores, de todas as operações, nos quais se inclui uma inequívoca orientação para: i) independentemente do respetivo nível hierárquico ou de

responsabilidade, todos os Colaboradores atuem de forma justa, recusando qualquer situação de discriminação e ii) se reafirma a adesão aos dez Princípios do *Global Compact*, no âmbito dos quais o Grupo reconhece e apoia a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva de acordos de trabalho e rejeita a existência de qualquer forma de trabalho forçado e compulsório, bem como de trabalho infantil.” (Millennium BCP, 2012, p. 206).

O BES:

“Em 2011, o Grupo BES aprovou a Política dos Direitos Humanos e Laborais, reforçando, através deste documento, as normas internas relativas ao respeito pelos direitos humanos e a práticas laborais vigentes em cada região. Com a implementação desta política, o Grupo vem reforçar a necessidade para a proteção de uma cultura de respeito pelas pessoas em todas as geografias onde opera. Em primeira instância o Grupo promove o respeito pela legislação, normas e regulamentos nacionais, não obstante a necessidade de respeitar os Princípios do Global Compact, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, as Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais e as Convenções Principais da Organização Mundial do Trabalho.” (BES, 2012, p. 29).

“Com o mesmo objetivo o Banco implementou em 2011 a Política de Não Discriminação e Igualdade de Oportunidades de Carreira, aplicável à contratação, remuneração, avaliação e desenvolvimento de carreira de todos os colaboradores. Esta política está implementada no Banco através dos normativos internos que regem todos os processos relativos ao desenvolvimento profissional dos colaboradores.” (BES, 2012, p. 29)

Como é possível verificar pelas transcrições anteriores, as empresas que divulgam as suas ações relativas a Direitos Humanos de um modo não estruturado segundo os indicadores GRI reportam sobretudo o seu comprometimento com as práticas de respeito pelos Direitos Humanos.

Esse comprometimento é expresso, em alguns casos - Altri, Mota-Egil (no que diz respeito aos fornecedores) e BES - pela afirmação do cumprimento integral dos princípios legais subjacentes a esta temática. Neste ponto, e à semelhança do que já foi mencionado neste trabalho, o cumprimento legal não é um ato de RSE *per se*, uma vez que esta pressupõe aquilo que vai para além das obrigações legais da empresa mas destaca-se a resposta dada pela empresa.

Poder-se-ia neste ponto encontrar uma questão para discussão mais prolongada, que seria se, neste caso concreto, as leis nacionais e europeias, assim como aquilo que é socialmente aceite em matérias de trabalho forçado e trabalho infantil, por exemplo, não terão já uma abrangência tão vasta em Portugal, que o “simples” cumprimento da lei seja condição única para uma plena aceitação e cumprimento com os Direitos Humanos. Contudo, este não é um dos objetivos deste trabalho, pelo que fica a anotação para trabalhos futuros.

Neste ponto a Altri, a ZON Multimédia, a EDP Renováveis e o BES indicam a existência de Códigos de Ética/de Conduta ou similares, como norteadores das políticas internas de manutenção de boas práticas para com os Direitos Humanos.

Também os fornecedores são uma preocupação das empresas, e um ponto crítico apontado pela GRI, sendo mencionados pela Mota-Engil, ZON, Jerónimo Martins e EDP Renováveis.

A EDP Renováveis, o BCP e o BES inscrevem nos seus relatórios o acordo com os princípios da *Global Compact* das Nações Unidas, como orientadores das suas ações.

Relativamente ao trabalho escravo e ao trabalho infantil a Mota-Engil, a EDP Renováveis e o BCP mencionam claramente a não tolerância com estas práticas.

A Jerónimo Martins menciona a existência de canais de comunicação apropriados para queixas de natureza variada, onde inclui o desrespeito pelos Direitos Humanos.

Aquelas que indicam não terem existido casos de discriminação, ou processos judiciais relacionados com Direitos Humanos são a Altri, a Mota-Engil e o BES.

Analise-se agora as respostas das empresas que apresentam as suas práticas respeitantes aos Direitos Humanos, de um modo mais estruturado com este Conjunto de Indicadores da GRI, onde se incluem: Galp Energia, Portucel, Sonae, Portugal Telecom, Sonaecom, EDP, REN e Banif.

3.4.1 Práticas de investimento e de aquisições

O primeiro indicador deste subconjunto é relativo à existência de cláusulas referentes a Direitos Humanos nos contratos mais significativos (Gráfico 3.20).

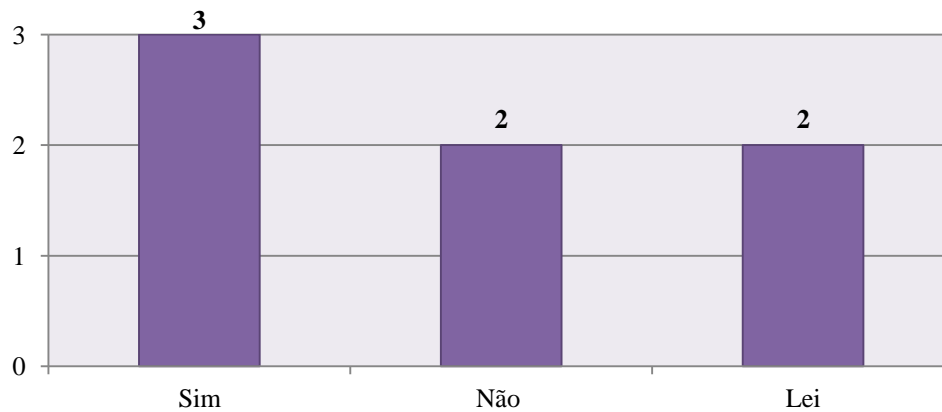


Gráfico 3.20 – Distribuição das respostas sobre a existência de cláusulas relativas a Direitos Humanos nos contratos com fornecedores.

A Sonae, a Sonaecom e a EDP referem a existência de cláusulas nos contratos que alertem os seus fornecedores para a necessidade de cumprimento de deveres relativos a Direitos Humanos.

Na Sonae é incluída a cláusula “Cumprir com todas as normas e legislação aplicável sobre o trabalho prestado por menores, direitos humanos e proibição de discriminação dos seus trabalhadores, seja qual for o motivo” (Sonae, 2012), sendo esta aplicável a alguns contratos da área de Retalho.

A Sonaecom indica que a cláusula existente é aplicada aos contratos com valor maior ou igual a 0,5% do volume de negócios.

E a EDP refere que as condições estão definidas nas condições gerais do contrato.

A Galp Energia e a Portucel indicam a não existência desta cláusula, sendo que a Galp Energia refere que as empresas fornecedoras “são submetidas a processo de certificação para serem nossas fornecedoras.” (Galp Energia, 2012, p. 95).

A REN e o Banif referem que os requisitos para com os fornecedores em matéria de Direitos Humanos são aqueles referidos na lei, referindo a REN que está a preparar uma especificação nesta matéria para incluir nos cadernos de encargos futuros.

A Portugal Telecom responde a este indicador de um modo diferente afirmando a obrigatoriedade dos fornecedores declararem aceitar a Carta de Princípios imposta pela empresa.

Os fornecedores críticos e empresas contratadas sujeitas a avaliação são apontados pelas empresas apresentadas no Gráfico 3.21.

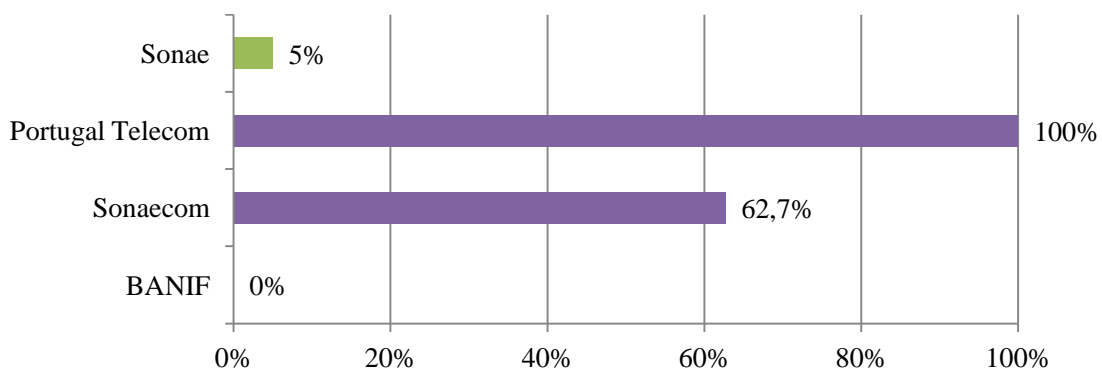


Gráfico 3.21 – Percentagens de empresas contratadas e fornecedores avaliados em questões de Direitos Humanos.

O Banif, apesar de indicar não ter realizado avaliações a fornecedores e empresas contratadas, é mantido no gráfico anterior para que se diferencie o facto de a empresa reportar claramente este indicador.

As empresas referidas pela Sonaecom são apenas aquelas consideradas como mais significativas.

Neste ponto a Galp Energia, a Portucel, a EDP e a REN indicam que as avaliações realizadas aos fornecedores, em matéria de Direitos Humanos, são incluídas nas auditorias e supervisões realizadas, sendo que a REN declara que essas avaliações incidem sobre os aspetos legais.

Ainda neste subconjunto de indicadores GRI é adicionada o reporte das horas de formação ministradas em termos de Direitos Humanos. **Nenhuma empresa** reporta a existência de formação específica nesta matéria.

O Banif não menciona este indicador no relatório analisado. A Portugal Telecom remete para a formação no Código de Ética (que abrangeu 3% dos colaboradores) assim como a REN aponta para o Código de Conduta afirmando que este contempla o cumprimento dos Direitos Humanos e que é do conhecimento de todos os colaboradores. A EDP não divulga a percentagem mas indica a formação no Código de Ética e Desenvolvimento Sustentável.

A Galp Energia, Portucel, Sonae e Sonaecom indicam diretamente que este tipo de formação não foi ministrado.

3.4.2 Não discriminação e Liberdade de Associação e Negociação Coletiva

A Portugal Telecom indica a existência de um caso de práticas indevidas em 2011, e a EDP cento e oitenta e duas reclamações relacionadas com temas éticos. Nenhuma das duas refere se existem, e quais, os casos de discriminação.

Galp Energia, Portucel, Sonae, Portugal Telecom, Sonaecom, EDP, REN e BANIF indicam que não existiram casos de discriminação.

Relativamente ao risco de incumprimento face à Liberdade de Associação e Negociação Coletiva a Galp Energia, a Portucel, a Sonae, a Portugal Telecom a EDP e a REN indicam não ter identificado riscos nesta questão.

A Sonaecom não refere este tema e o Banif considera que o risco é praticamente nulo.

3.4.3. Trabalho Infantil e Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo

O Trabalho Infantil e o Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo são duas formas de trabalho que as empresas que divulgam as ações de RSE na temática de Direitos Humanos reportam não aceitar.

A Galp Energia, a Sonae, a Sonaecom e o Banif indicam que não consideram que exista o risco de Trabalho Infantil. No caso da Sonae refere-se que a regra é não admitir menores, salvo entre os 16 e os 18 anos, em casos previstos na lei portuguesa.

A Portucel e a EDP reportam não terem existido casos em 2011.

A REN informa do cumprimento da legislação e que é signatária da *Global Compact* das Nações Unidas, sendo esta afirmação também referente ao Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo.

A Portugal Telecom admite a possibilidade de ocorrência de Trabalho Infantil, tendo definido medidas para a mitigação dos seus impactos que passam por:

“ [...] se qualquer colaborador e/ou auditor da PT identificar a existência de casos de trabalho infantil na cadeia de valor da PT, deverá denunciá-los para que estes se sujeitem ao conjunto de procedimentos definidos de apoio à criança:

- Análise da situação da criança em causa e o seu enquadramento em termos familiares;
- Excecionalmente, se a idade da criança permitir a continuidade do trabalho, o número de horas em transporte, escola e trabalho não deverá exceder as 10 horas/dia.
- A frequência/conclusão da escolaridade mínima obrigatória;
- A sua subsistência, proporcionando-lhe as condições para o seu normal desenvolvimento físico e psicológico;
- É dado conhecimento a todos os colaboradores e parceiros das empresas sobre as práticas a seguir;
- Definição de responsáveis pela implementação das ações e respetivos prazos;
- É avaliada a eficácia das ações implementadas e são mantidos os registos de evolução.” (Portugal Telecom, 2012, p. 51).

Note-se que este é um plano estruturado que permite a análise concreta do contexto familiar e social da criança, tendo a empresa a preocupação não de eliminar liminarmente o trabalho infantil, o que poderia proporcionar uma completa desestruturação familiar da criança, e até levá-la a piores formas de trabalho, mas a de permitir um enquadramento da melhor forma possível que ajudem a criança a manter os seus Direitos enquanto tal.

Analisando a possibilidade de existência de Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo, a Galp Energia, a Sonae, a Portugal Telecom, a Sonaecom e o Banif consideram que não existe este risco.

A Portucel e a EDP indicam que não foram identificados quaisquer casos.

3.4.4 Práticas de Segurança e Direitos dos Povos Indígenas

Para as empresas em estudo estes dois temas são pouco relevantes, levando a respostas sucintas, sendo que a Sonae não reporta ações nestes temas, e o Banif não responde nas ações em Direitos de Povos Indígenas.

Relativamente à formação dos colaboradores encarregues da segurança, em matéria de Direitos Humanos, a Galp Energia e REN indicam não ter programa de formação nesta área e nenhuma formação, respetivamente

A Portucel indica que as empresas de segurança são obrigadas, por lei, a possuir formação em Direitos Humanos, e a Sonaecom também indica a contratação de empresas especializadas, ressaltando que deu formação comportamental aos colaboradores destas empresas que prestam serviços nas suas instalações.

A Portugal Telecom considerou este tema como não relevante.

Relativamente aos Direitos dos Povos Indígenas a Galp Energia, a EDP e o Banif reportam não terem ocorrido incidentes.

A Portucel considera o tema não relevante e indica não terem sido identificados casos, a Portugal Telecom e a REN consideram como não aplicável, em Portugal.

A Sonaecom indica a não aplicabilidade a Portugal, e que noutros países as suas atividades são de consultoria e não propensas a este tipo de riscos.

3.4.5 Avaliação e Remediação

Nestes subtemas, a Galp Energia, a Sonaecom e a REN não reportam ações.

A Avaliação é referente às operações que foram sujeitas a avaliações em termos de impactos nos Direitos Humanos. Neste ponto, e excluindo as empresas já referidas, apenas o Banif responde de modo direto, indicando 0% de operações avaliadas.

A Portucel indica que este tema é não relevante porque *“A violação dos direitos humanos é uma violação às leis vigentes em Portugal e beneficia de uma implementação madura, tanto na cultura como nas práticas de gestão em Portugal”* (Portucel, 2012, p. 136)

A Sonae remete para a secção onde é abordado o tema dos fornecedores e a avaliação feita destes, não indicando quais as operações avaliadas, a Portugal Telecom aponta para a descrição da sensibilização e formação no código de conduta e políticas adotadas, nomeadamente nos temas anticorrupção e discriminação e a EDP para as reclamações relacionadas com o Código de Ética, sendo que, nenhuma delas responde diretamente ao pretendido nesta área.

A Remediação tem como objetivo mostrar o número de queixas relativas a Direitos Humanos e se elas foram arquivadas, tratadas e/ou resolvidas.

A Portucel, Sonae, e Banif indicam zero queixas.

A Portugal Telecom remete para as “práticas indevidas” onde estão diversos tipos de reclamações não especificando as referentes aos Direitos Humanos, e a EDP para as queixas relativas ao código de ética, não tendo, também no relatório, especificado aquelas que se referem aos Direitos Humanos.

3.4.6 Discussão

No Gráfico 3.22 estão as empresas que responderam de forma direta aos indicadores, de acordo com a GRI e que estão atrás referidas, bem como a Mota-Engil, que apesar da utilização de um modo descritivo é possível identificar os indicadores a que se refere.

Este grupo de indicadores é claramente aquele com menor número de reporte: há 7 indicadores com menos de metade das empresas a responder. Destaca-se o indicador HR3 (Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de colaboradores que beneficiaram de formação), ao qual nenhuma das 17 empresas em análise deu resposta.

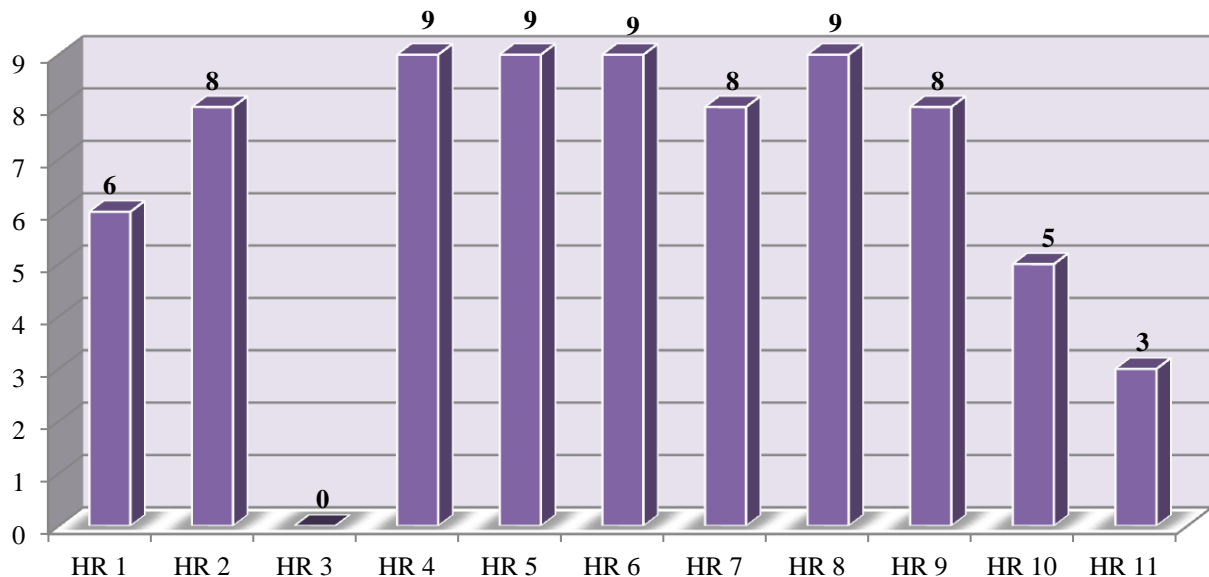


Gráfico 3.22 – Número de empresas respondentes a cada indicador de Direitos Humanos segundo a GRI (versão 3.1)

Analise-se as principais conclusões deste subconjunto de indicadores:

- a) A primeira nota tem de dirigir-se ao indicador HR3, de formação aos colaboradores em matéria de Direitos Humanos, onde nenhuma empresa responde afirmativamente. Algumas empresas, como por exemplo a REN e a PT, indicam a formação no Código de Ética ou de Conduta existentes, mas de facto, nenhuma delas apresenta uma formação direcionada para o conhecimento e formação dos colaboradores nesta temática.
- b) De um modo geral, o que as empresas mais reportam, sobretudo as que abordam os Direitos Humanos de um modo descritivo, são as Políticas e/ou Códigos que têm implementados. Esta preocupação é positiva, na medida em que, sendo vinculativos, obrigam os colaboradores a terem atenção às suas ações, para que, mesmo que involuntariamente, não incorram em violações dos Direitos Humanos. Contudo, dado um dos objetivos deste estudo, seria relevante perceber que tipo de ações as empresas poderiam ter, mais do que apenas o compromisso.
- c) No seguimento da alínea anterior, destaca-se que nos indicadores HR 6 e HR 7, onde as empresas são questionadas sobre as ações para a abolição do trabalho infantil e do trabalho forçado ou análogo ao escravo, apesar de oito e sete empresas, respetivamente responderem, apenas duas, em cada um dos indicadores, revelam algumas ações.
- d) Uma das preocupações mais abordadas pelas empresas é a da transmissão à cadeia de valor, centrada nos fornecedores, das suas preocupações com os Direitos Humanos. Pese embora não ser possível identificar práticas claras das empresas é patente nas oito empresas que responderam ao indicador HR2 assim como no descritivo de outras quatro, que os fornecedores são encorajados, ou mesmo obrigados como no caso da Portugal Telecom, a aderirem a princípios que respeitem os Direitos Humanos, sobretudo no que se refere à não discriminação, ao trabalho infantil e a trabalho forçado ou análogo ao escravo.
- e) O BES, BCP e EDP Renováveis incluem as ações relacionadas com os Direitos Humanos, no âmbito da adoção dos Princípios do UN *Global Compact*, sendo de referir que, mais sete empresas se referem a estes princípios de um modo global nos seus relatórios – REN, EDP, Sonae, Portugal Telecom, Portucel, Sonaecom (incluída na adesão da Sonae) e a Galp Energia que em 2011 ainda não tinha finalizado o seu processo de adesão.

- f) Em termos gerais, e mesmo respondendo de forma direta ou descritiva aos indicadores GRI, as empresas direcionam algumas das suas respostas para o cumprimento legal, em matéria de Direitos Humanos. Uma perspetiva de análise futura, será perceber, em que medida as leis e regulamentos quer nacionais quer europeus podem ajudar a explicar o menor número de ações nesta área, dado que as empresas poderão considerar-se confiantes apenas com o cumprimento legal. De facto, desde o início dos anos 90, que os acordos de comércio na UE estão dependentes de cláusulas de Direitos Humanos, o que mostra bem esta preocupação. (Bartels, 2012)

3.5. – Sociedade

O Conjunto de Indicadores referente à Sociedade recomenda às empresas a divulgação das suas práticas, não com partes interessadas mais específicas, como o caso dos colaboradores nas Práticas Laborais, assim como estes e os fornecedores nos Direitos Humanos, mas de uma forma mais genérica do envolvimento das empresas nas comunidades onde estão inseridas e envolvidas. Para além dos impactos na comunidade, positivos ou negativos, as empresas são levadas a comunicar também em termos de práticas de corrupção de políticas públicas, de concorrência e da conformidade, ou não, com os requisitos legais nestas matérias.

À semelhança do que aconteceu com os indicadores de Direitos Humanos também neste Conjunto de Indicadores, algumas empresas optam por indicar de uma forma mais sucinta as suas ações. É o caso da Mota-Engil que refere:

“O Grupo Mota-Engil privilegia de forma muito particular o seu relacionamento com as comunidades locais, avaliando regularmente os impactos ambientais e sociais provocados pelas suas atividades.

O Grupo Mota-Engil respeita os mais elevados padrões de ética, nomeadamente os relativos à promoção da concorrência justa, proibição de subornos, pagamentos ilícitos e corrupção, não existindo quaisquer situações a reportar a este nível nem quaisquer penalizações ou multas decorrentes da incursão em qualquer comportamento ilícito neste âmbito.

Em matéria de políticas públicas, o Grupo não toma habitualmente, nem de forma direta, quaisquer posições, nem procede a quaisquer contribuições para organizações políticas.” (Mota-Engil, 2012, p. 348).

Contudo, a Mota-Engil apresenta também algumas atividades de desempenho social que serão tidas em consideração no respetivo gráfico.

Também na Sonae Indústria pode verificar-se uma descrição mais sucinta:

“As preocupações da comunidade centraram-se, essencialmente, em questões associadas à emissão de pó e ruído, com origem nas componentes mais antigas do processo industrial, que levarão a um extenso plano de investimentos, para mitigação dos problemas observados.” (Sonae Indústria, 2012, p. 51)

3.5.1. Comunidade

Tendo em consideração a finalidade deste subconjunto de indicadores do GRI - perceber se as empresas realizam a avaliação dos impactos das suas operações nas comunidades locais - em geral, a informação, dado o objetivo deste trabalho, é pouco clara. Esta afirmação está relacionada com o facto de as relações com as comunidades serem reportadas, sobretudo, enquanto ações diretas de promoção das comunidades, não estando explícito qual a avaliação que foi feita dos impactos causados. Ou seja, é perceptível, pela abordagem aqui apresentada, que as empresas identificam aquelas que consideram ser necessidades, ou pontos de atuação importantes de desenvolvimento nas comunidades, e que desenvolvem essas atividades mas sem que tal esteja diretamente ligado aos impactos das empresas.

Verificando as empresas que apresentam outro tipo de respostas, foi possível identificar nove empresas. Neste número inclui-se a Galp Energia, que responde na Tabela GRI que, em 2012, procederá à adesão ao *London Benchmarking Group* de modo a melhorar a resposta a este indicador. As ações que a empresa indica no seu relatório de apoio à comunidade podem ser resumidas no Gráfico 3.23

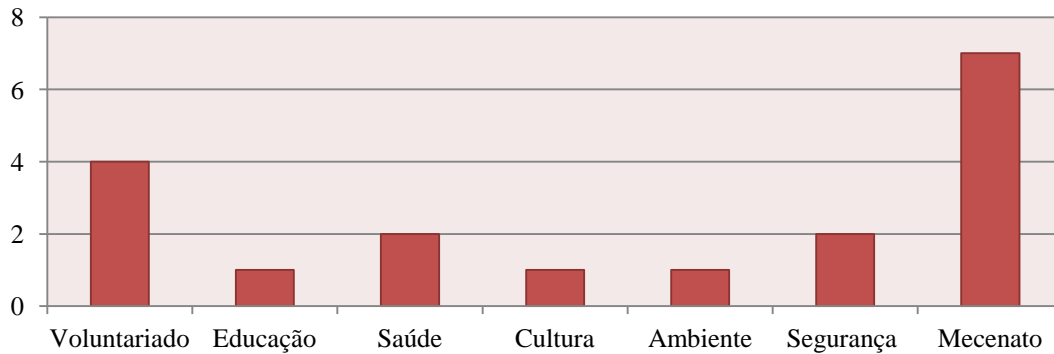


Gráfico 3.23 – Distribuição das ações de apoio à comunidade da Galp Energia

A Portucel indica que, em 2010, foi realizado um estudo sobre o impacto do Grupo nas comunidades locais. As conclusões, ainda provisórias, indicam um impacto significativo e diferenciado:

“O Complexo Industrial da Figueira da Foz é a unidade do Grupo que possui o maior impacto na comunidade local, decorrente do valor acrescentado e das receitas municipais criadas. Ao nível do emprego, é o Complexo Industrial de Setúbal que possui o maior impacto na comunidade local. No que diz respeito aos impactos decorrentes da massa salarial, estes são superiores aos do emprego e atingem os valores mais elevados em Setúbal e na Figueira da Foz.” (Portucel, 2012, pág. 113)

É na sequência desta avaliação que a Portucel indica como potenciais impactos negativos a diminuição da sua atividade nas comunidades onde se insere, visto que tal significaria uma diminuição do emprego e da criação de riqueza nas áreas envolventes.

A Portucel reporta como principais medidas de mitigação para os impactos negativos, ações relacionadas com o ambiente, pela realização de um Seminário Internacional de Biodiversidade e pela “ [...] *abordagem de gestão florestal inovadora para a conservação de valores naturais no património sob sua responsabilidade*” (Portucel, 2012, p. 60)

Apesar de não indicar as avaliações que podem ter sido realizadas e os potenciais impactos negativos, a Semapa apresenta também ações de apoio à comunidade que se indicam no Gráfico 3.24.

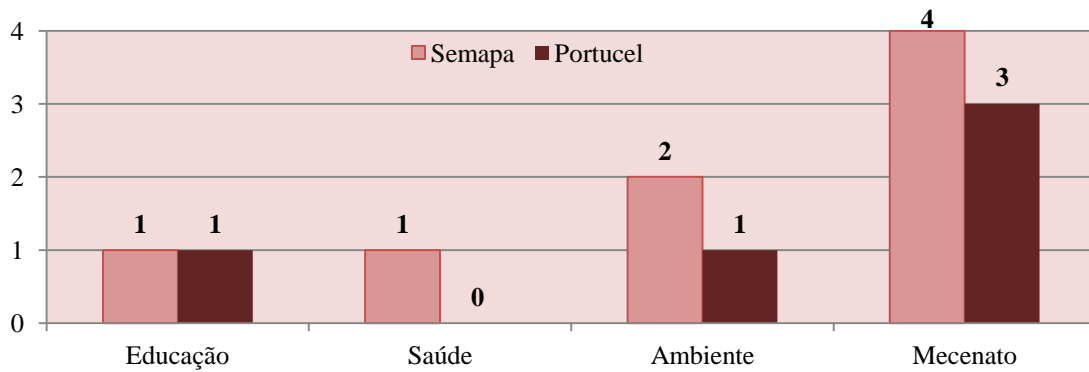


Gráfico 3.24 – Distribuição das ações de apoio à comunidade das empresas do subsector Papel

Quanto à Jerónimo Martins e Sonae também indicam a realização de avaliações. A primeira referindo-se à existência de uma Política de Apoio às Comunidades Envolveres e à adesão ao *London Benchmarking Group*, usando este modelo para avaliação dos impactos e consequências dos seus investimentos junto das comunidades envolvidas, a curto e médio prazo. A segunda refere que são realizadas avaliações de impacto antes da instalação das novas unidades, tendo, após a sua instalação, iniciativas de apoio à comunidade. Indica como impactos sociais:

- “Criação de emprego direto e indireto
- Satisfação e investimento nos colaboradores
- Saúde e segurança de stakeholders
- Envolvimento com a Comunidade
- Cadeia de valor
- Segurança alimentar
- Inclusão digital/ sociedade de informação” (Sonae, 2012, p. 26).

Como medidas de prevenção e mitigação apresenta a Gestão do Risco realizada e as Auditorias.

À semelhança do já referido para a Semapa, também a Zon multimédia não indica avaliações realizadas nem potenciais impactos negativos, mas apresenta ações de apoio à comunidade que se indicam no Gráfico 3.25 a). A Jerónimo Martins mostra os seus apoios à comunidade em termos percentuais, dos montantes investidos em instituições, sendo apresentados no Gráfico 3.25 b)

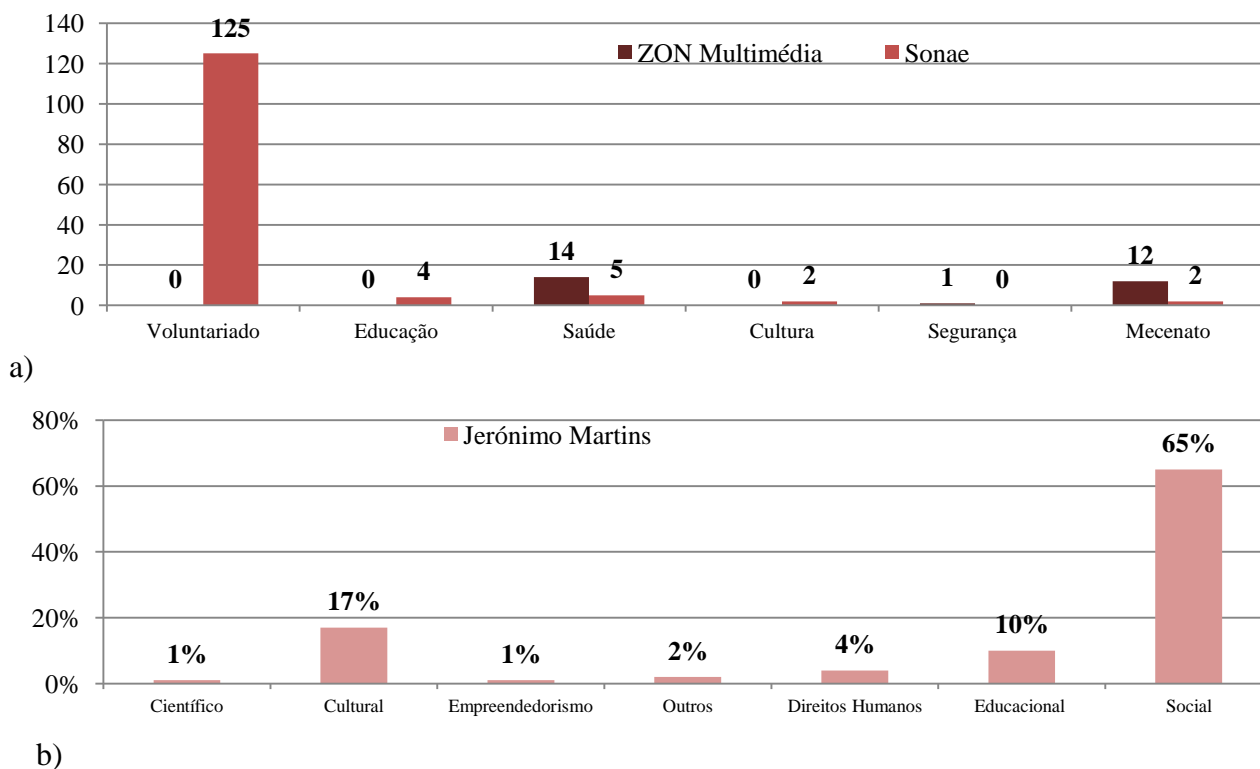


Gráfico 3.25 – Distribuição das ações de apoio à nos Serviços ao Consumidor: a) números totais da Zon Multimédia e Sonae b) Jerónimo Martins em percentagem de investimento

A PT e a Sonaecom não indicam o número ou tipo de avaliações desencadeadas, mas indicam, ambas como potenciadores de impactos negativos as radiações eletromagnéticas. Apenas a PT divulga as medidas de prevenção e mitigação nesta área, que passam por uma parceria com o Instituto de Telecomunicações do Instituto Superior Técnico, para o estudo e medições relativas àquelas radiações, publicando os resultados das medições aleatórias efetuadas.

A PT indica, ainda, o ruído e o impacto paisagístico das suas atividades. Para o ruído são realizadas monitorizações aleatórias, que quando suscitam reclamações ou incomodidade são alvo de intervenção para minimização do impacto. O impacto paisagístico é minimizado por ações conjuntas com as autarquias locais ou outras entidades competentes que passam, por exemplo, por instalação de torres dissimuladas de árvores, partilha de antenas com operadores concorrentes e instalação de soluções contentorizadas dissimuladas/subterrâneas

Pelo lado da Sonaecom, um outro impacto considerado como potencialmente negativo, é a utilização indevida dos conteúdos disponibilizados por menores, cuja prevenção provém de 2008, onde conjuntamente com outras entidades aderiu a um:

“ [...] Código de Conduta para as atividades de prestação de serviços de conteúdos, que visa a proteção de menores, no que diz respeito a conteúdos ilegais, de pornografia e/ou os designados conteúdos para adultos. Este Código está enquadrado na iniciativa *European Framework for Safer Mobile Use*.” (Sonaecom, 2012, p. 32).

As ações de apoio à comunidade das empresas do supersector Telecomunicações dividem-se em Voluntariado – cento e vinte ações da Portugal Telecom e uma da Sonaecom, Educação – duas ações da Portugal Telecom e uma da Sonaecom, e Saúde com uma ação cada empresa.

No Sector Eletricidade, a EDP indica que foram sujeitas a avaliações de impacto nas comunidades, 4 operações.

A REN considera relevante para os seus impactos nas comunidades, o relacionamento com os proprietários dos terrenos das suas instalações, sendo esta uma atividade diária para a empresa.

As restantes indicações, quer da EDP e REN, quer da EDP Renováveis, estão inseridas nas ações de apoio à comunidade, mostradas no Gráfico 3.26

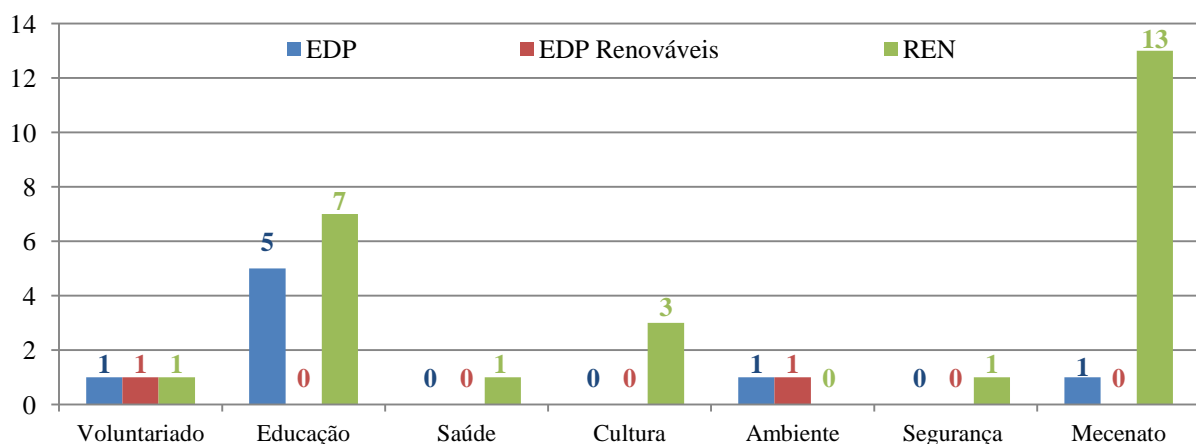


Gráfico 3.26 – Distribuição das ações de apoio à comunidade das empresas do sector Eletricidade

Nos Serviços Financeiros, a resposta às avaliações de impacto e sua prevenção/mitigação é dada apenas pelo Banif e de um modo sucinto: “As operações diretas de um Grupo Financeiro têm impactes pouco significativos” (Banif, 2012). As restantes indicações são referentes às ações de apoio à comunidade.

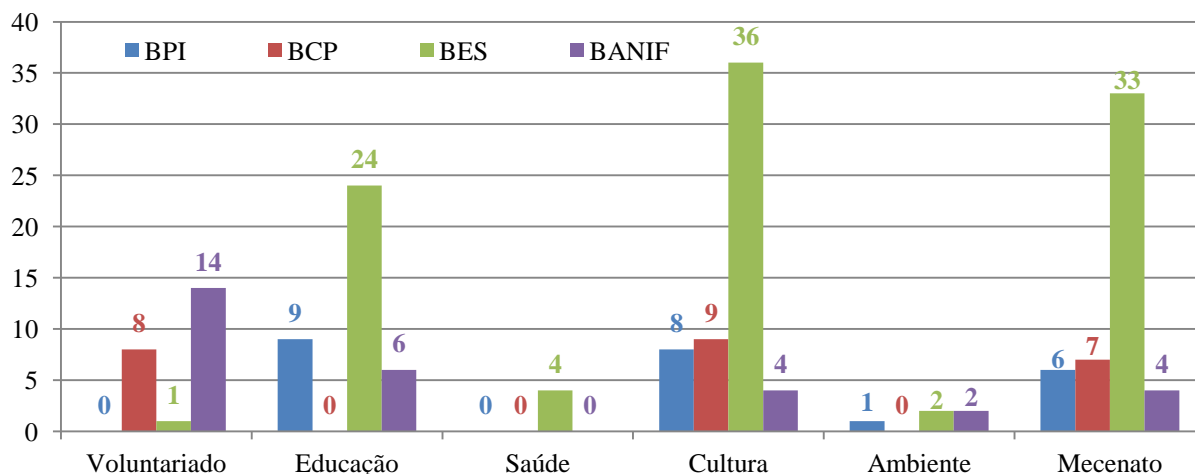


Gráfico 3.27 – Distribuição das ações de apoio à comunidade das empresas de Serviços Financeiros

3.5.2. Corrupção

Neste ponto as respostas dadas pelas empresas são sucintas, e nalguns casos similares. De modo a facilitar a leitura, apresentam-se as respostas em tabela, segundo os indicadores GRI.

Tabela 3.9 – Respostas das empresas ao subconjunto de indicadores Corrupção

Empresa	Percentagem e total de unidades c/avaliação de risco corrupção (SO2)	Percentagem de colaboradores formação anticorrupção (SO3)
Galp Energia	Zero	0
Portucel	Todas as unidades	0
SONAE	Inerente à gestão de risco	20,60%
Portugal Telecom	Inerente à de gestão de risco	Formação no código de ética e intranet corporativa
SONAECOM	5%	Este tema é abordado nas sessões de acolhimento. Em 2011, participaram nestas sessões 6,8% dos colaboradores.
EDP	Controlo Interno de Reporte Financeiro; Fornecedores: Matriz de riscos.	
EDP Renováveis	Indica as ações relacionadas com o código de ética	0
REN	0	0%
BANIF	Subscrição do Código de Conduta pelos Colaboradores	Banif, SA – 44,7%; BBI – 0,0%; CSA – 6,0%; Banif Mais; Banif Rent; BanifServ – 0,0%

Ao indicador “Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção”, e das empresas constantes na Tabela 3.9, não respondem a EDP e a EDP Renováveis, sendo que todas as restantes empresas indicam não ter sido tomadas quaisquer medidas relativas a casos de corrupção.

3.5.3. Políticas públicas

À semelhança do indicador anterior, também aqui as respostas dadas pelas empresas são sucintas, e nalguns casos similares, pelo que também se apresentam em formato de tabela.

Tabela 3.10 – Respostas das empresas relativamente à Posição quanto a políticas públicas e participação na sua elaboração

Empresa	Resposta
Galp Energia	Reuniões com grupos parlamentares da Assembleia da República; reuniões com autarquias e câmaras municipais: Palmela, Sintra, Matosinhos, Setúbal, Funchal; Envolvimento em grupos de trabalho de preparação e dinamização do Ano Internacional das Florestas, numa estreita colaboração com várias empresas e entidades e sob o alto patrocínio e coordenação da Secretaria de Estado da Agricultura; reuniões com a AICEP
Semapa	Promover o desenho de políticas públicas e privadas na gestão do risco de incêndio florestal
Portucel	Indica algumas associações: BCSD, IUCN, Celpa, CIP entre outras
SONAE	Participação em associações através das quais apresenta as suas posições. Ex: abertura dos hipermercados ao domingo. E participação no <i>Global Enterprise Project</i> para incorporação do contexto global de negócio e empreendedorismo nos currículos - educação.
SONAECOM	Participa regularmente nas consultas públicas promovidas por entidades nacionais, como o ICP-ANACOM, e internacionais, como a Comissão Europeia, apresentando respostas e comentários. Participa igualmente em projetos de manifesto interesse público, de âmbito local e/ou nacional.
EDP Renováveis	Empenhada em contribuir para a discussão da política para as energias renováveis no seio das entidades públicas mais importantes, mas também das comunidades locais, criando iniciativas eficazes e soluções políticas que promovam o desenvolvimento das energias renováveis.
REN	Colabora na elaboração de estudos e em fóruns de debate ao nível governamental para o setor, nomeadamente: – Acompanhamento ativo no processo de elaboração de legislação da União Europeia e estabelecimento de contactos com as suas instituições (Comissão Europeia e Parlamento Europeu). – Participação regular em diferentes projetos e em grupos de trabalho de organizações internacionais do setor elétrico e do gás natural, nomeadamente na ENTSO-E, ENTSO-G, Eurelectric e Cigré, que influenciam ativamente a definição das políticas europeias e promovem as boas práticas para o setor. – Articulação com a DGEG e a ERSE no estabelecimento dos novos códigos de rede europeus dos setores do gás natural e da eletricidade.”
BANIF	Indica algumas Associações Nacionais: BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, várias Câmaras de Comércio, COTEC Portugal, ELO - Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Económico, FOREX - ACI Portugal - Associação dos Mercados Financeiros, Gabinete Português de Carta e ICAP - Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade, entre outros.

Para além das empresas apresentadas na Tabela 3.10, também a Altri e Portugal Telecom respondem quanto à sua posição em políticas públicas indicando que não tomam nenhuma posição.

Quanto às contribuições financeiras ou em espécie para partidos políticos ou instituições relacionadas, respondem a Galp Energia, Altri, Portugal Telecom e Sonaecom indicando não ter realizado nenhuma contribuição. A Sonae indica não ter este indicador disponível.

3.5.4. Concorrência desleal e Conformidade

As empresas que indicam a ocorrência de ações judiciais por concorrência desleal são: a Galp Energia com cento três multas/sanções no valor de 31.140,24 €, a ZON com três multas/sanções, não indicando os montantes envolvidos e a EDP Renováveis que divulga uma multa/sanção de 1259 €.

A Sonae reporta não ter este indicador disponível, enquanto a REN indica não ser aplicável, dado que “A *REN* é concessionária única para o transporte de energia em Portugal, cuja atividade está regulada, não tendo por isso qualquer interferência na definição de preços” (REN, 2012, p. 445)

Quanto a multas e sanções devidas a não conformidades, a Portucel, Altri, Sonaecom e REN indicam zero.

A Sonae, a Portugal Telecom e a EDP não indicam o número de multas, mas mencionam os valores imputáveis: 800 €, 79.000.000 € e 97.000 €, respetivamente.

3.5.5. Discussão

No Gráfico 3.28 apresenta-se o número de empresas que reportam cada um dos indicadores associados ao tema Sociedade. Neste conjunto de indicadores verifica-se também uma baixa porção de respostas.

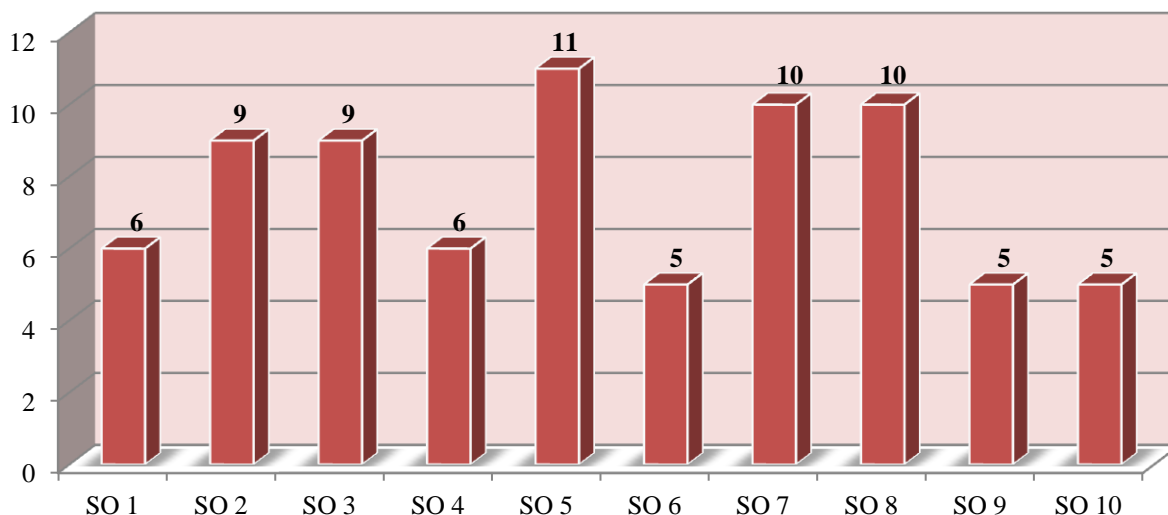


Gráfico 3.28 – Número de empresas respondentes a cada indicador de Sociedade segundo a GRI (versão 3.1)

Salientam-se os seguintes pontos de discussão deste Conjunto de Indicadores:

- a) Como foi referido no texto relativo à Comunidade, as ações reportadas neste subconjunto de indicadores são sobretudo no âmbito de práticas que as empresas têm junto das comunidades, de auxílio em temas e ações que as comunidades promovem ou que são promovidas pelas empresas e a comunidade participa, como sejam ações de voluntariado, de promoção da educação e saúde, da cultura e ações de mecenato. A GRI pede que sejam reportadas as operações avaliadas em termos de impacto e os programas implementados para o seu desenvolvimento, mas apenas seis empresas referem essa avaliação. Questiona-se se não seria mais eficiente para a empresa, quer em termos de custos, quer em termos de melhor promoção da sua imagem, assim como de maior valor para a comunidade, realizar as avaliações quer dos impactos na comunidade, quer das suas necessidades, de modo a maximizar o efeito das ações praticadas pelas empresas.
- b) Relativamente à Corrupção, das nove empresas que divulgam esta temática apenas três o fazem dizendo que a corrupção faz parte da sua análise de risco, e uma empresa indica que é realizada esta avaliação em todas as unidades. Das restantes, num caso é reportado que foram zero as unidades avaliadas, outra 5%, e as outras indicam que a não-corrupção faz parte dos seus códigos e políticas, não especificando as práticas realizadas. Apenas três empresas divulgam formação aos seus colaboradores no âmbito de práticas anticorrupção.

- c) Quanto às Políticas Públicas, das empresas respondentes ao indicador SO5, apenas duas dizem não ter participação no desenvolvimento de Políticas Públicas. As empresas que participam reportam que o fazem, sobretudo, através de Associações ou Comissões onde se inserem e que discutem as possíveis alterações em Políticas que de alguma forma se relacionam com a empresa. Curiosamente, apesar de onze empresas responderem ao indicador SO5 apenas seis reportam efetivamente o valor da contribuição para partidos políticos e relacionados.
- d) Das dez empresas que respondem ao indicador SO7 apenas duas (Galp Energia e ZON Multimédia) tiveram ações judiciais por concorrência desleal. Relativamente ao indicador SO8 dez empresas reportam, sendo que quatro não tiveram ações, e das restantes seis com ações judiciais, apenas uma não reporta o montante envolvido.

3.6. – Responsabilidade pelo Produto

No conjunto de indicadores dedicados à responsabilidade pelo produto, as empresas são incitadas a divulgar os aspetos relacionados com os seus produtos e que afetem diretamente os seus clientes (GRI, 2011).

Devido à grande diversidade de produtos e/ou serviços apresentados pelas empresas, que noutros conjuntos de indicadores dificultaram o agrupar de ações ou práticas, neste capítulo e devido às especificidade de cada empresa, a comparação de práticas será apenas realizada para aquelas que pertençam, pelo menos ao mesmo sector, considerando a classificação ICB.

Nos 5 subtemas em que se divide este conjunto de indicadores encontram-se cinco questões onde as empresas são encaminhadas a relatar as não conformidades detetadas relativamente a:

- PR 2 – Regulamentos e códigos voluntários relacionados com impactos causados por produtos ou serviços na saúde e segurança do cliente;
- PR 4 – Regulamentos e códigos voluntários relacionados com informações de rotulagem de produtos e serviços

As práticas do pilar social de sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas

- PR 7 – Regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing

Assim, como questões relativas a reclamações e sanções:

- PR 8 – Reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes;
- PR 9 – Valor monetário de multas (significativas) por não conformidades com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Dada a proximidade das questões, e também porque as respostas são diretas e concisas pelas empresas que responderam a estes indicadores, apresenta-se a Tabela 3.11, onde se reúnem as respostas aos indicadores anteriormente referidos.

Tabela 3.11 – Respostas das empresas aos indicadores relacionados com não conformidades e reclamações

Empresa	PR 2	PR 4	PR 7	PR 8	PR 9
Galp Energia	Zero	Zero	11 - Por publicidade enganosa	Zero	Ainda não estabelecido para PR 7
Portucel	Zero	Zero	Zero	Zero	Zero
Altri	Zero				Zero
Mota Engil	Zero	Zero	Zero	Zero	Zero
Zon Multimédia					2 Processos a decorrer, 1 prescrito
Sonae	Não Disponível	Não Disponível	Não Disponível	Não Disponível	103 Coimas: 219.538 €
Portugal Telecom	Zero	Zero	Zero	Zero	Zero
Sonaecom	Zero	Zero	Zero	24	Não significativas
EDP	Zero	Não Disponível	Não Aplicável	Não Aplicável	97.000 €
EDP Renováveis			Zero		Zero
REN	3	Zero	Zero	Zero	Zero
BANIF	Zero	Não aplicável	Zero	2 (Banif Mais)	Zero

À semelhança do que já foi referido noutros pontos, também aqui se optou por referir quando as empresas respondem que o indicador não é aplicável ou não está disponível, de modo a diferenciá-las face àquelas que nada responderam.

Os restantes subcapítulos serão divididos de acordo com o proposto no conjunto de indicadores da GRI, não se incluindo os temas respondidos na tabela anterior.

3.6.1. Saúde e segurança do cliente (PR1)

Galp Energia - *incorporação de combustíveis de origem renovável no sector dos transportes, exigindo junto aos fornecedores informação relativa à sustentabilidade dos biocombustíveis adquiridos.* (Galp Energia, 2012, p. 97)

Note-se que a empresa admite que a continuação desta prática, em 2012, é também motivada pela entrada em vigor de mecanismos de verificação dos critérios de sustentabilidade impostos pela Diretiva 2009/28/CE.

Mota-Engil - Refere que a análise dos impactos na saúde e segurança dos clientes está incorporada nos sistemas de gestão em vigor, em particular na Mota-Engil Engenharia e SUMA.

Sonae – Expõe a análise de diversas ações de inspeção/verificação e auditoria, mas não é explícito onde se verificam os impactos na saúde e segurança dos produtos.

Exemplificando, para os Produtos de Marca Própria (alimentar, desporto, têxtil):

- Nos produtos eletrónicos, todo o processo de fabrico deste tipo de produtos é acompanhado junto do fabricante desde o desenvolvimento da imagem do produto, da embalagem e do manual, através das várias inspeções.
- Na área de têxtil são testados todos os produtos de marcas controladas por laboratórios creditados (CITEVE e SGS).

A aprovação dos produtos carece de apresentação de evidências de cumprimento da Norma Europeia em vigor para o produto, para além do cumprimento do Caderno de Encargos da marca.

O acompanhamento dos diversos processos de produção é acompanhado por técnicos internos da empresa, sendo validadas as diferentes fases de produção e são realizadas inspeções ao produto nas fábricas.

Na área do Retalho é verificado se os fornecedores nacionais e internacionais apresentam certificações de sistemas de gestão alimentar e/ou gestão da qualidade (ISO 9001, ISO 22000, IFS, BRC, entre outras).

Na área alimentar refere-se que a pesquisa e desenvolvimento de produto têm em consideração, por exemplo, a otimização do perfil nutricional, o que efetivamente mostra uma ação que melhora os impactos dos produtos na segurança e saúde do cliente.

Esta ação, de melhoria do perfil nutricional é também apontada pela Jerónimo Martins:

- Pelo desenvolvimento de um produto lácteo para bebés a partir dos 6 meses, sem adição de açúcares e enriquecido com vitaminas e ferro.
- Ao alargar a oferta de produtos biológicos, e uma nova gama e produtos de pastelaria saudável, sem adição de açúcares.
- E pela reformulação de alguns produtos da Marca Própria de modo a melhorar a qualidade nutricional – redução do teor de açúcares, sal e gordura e/ou aumento de fibras

No grupo das Telecomunicações as duas empresas apresentam a sua abordagem a este indicador:

A Sonaecom através da marca Optimus solicita a todos os seus fornecedores de telemóveis que testem e incluam na Ficha Técnica a conformidade eletromagnética dos equipamentos quando são usados junto à cabeça e ao corpo.

Dada a facilidade de entendimento do reporte deste indicador da empresa Sonaecom apresenta-se o resumo elaborado no relatório de sustentabilidade.

	Avaliação impacto		Procedimentos		
	Sim	Não	Internas	Externas	Entidade
			Auditorias		
Desenvolvimento do conceito de produto	X		6	2	APCER
Pesquisa e desenvolvimento	X		6	2	APCER
Certificação	SAR: 100% produtos comercializados		2	2	APCER
Fabricação e produção	X		21	2	APCER
Marketing e promoção	X		6	2	APCER
Armazenamento, distribuição e fornecimento	X		3	2	APCER
Uso e serviço	CE		32	100%	Plano monitorização ANACOM e Projecto Monit
Deposição, reutilização e reciclagem	X		15	2	APCER
			2011		

Fonte: Adaptado de Relatório de Sustentabilidade 2011 - Sonaecom

Figura 3.1 – Divulgação do Indicador PR 1 pela Sonaecom.

A Portugal Telecom divulga, neste indicador, sobretudo os impactos relacionados com o ambiente. Como contribuições para um consumo mais responsável:

- Nova fatura que passou a apresentar aos clientes uma maior clarificação de cada um dos seus itens e divulgação online dos respetivos preços e simuladores
- Guiões de utilização que promovem a utilização saudável e ambientalmente amigável dos produtos e serviços: manual de procedimentos e/ou rótulos com as especificações sobre a sua utilização adequada e o encaminhamento a dar sempre que estes sejam substituídos ou descontinuados pelos seus utilizadores.
- As embalagens dos produtos comercializados contêm etiquetas que assinalam o encaminhamento adequado do respetivo resíduo.

A Portugal Telecom refere, também, o desenvolvimento de um *site*, com um conteúdo lúdico, que elucida os clientes sobre oportunidades e riscos a ter em consideração na seleção e utilização de equipamentos e serviços relacionados com as Tecnologias da Informação e Comunicação.

3.6.2. Rotulagem de produtos e serviços

Indicador PR 3 - Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos:

Galp Energia

“ [...] informação sobre os perigos associados aos produtos que comercializa, assim como recomendações para o seu uso em segurança, através de fichas de dados de segurança e instruções de rotulagem elaboradas de acordo com a legislação em vigor e posteriormente colocadas nas embalagens. Existe um procedimento interno que regula a elaboração, obtenção e difusão interna e externa das fichas de dados de segurança e das instruções de rotulagem” (Galp Energia, 2012, p. 97).

Portucel

“Todas as informações ambientais constantes nas embalagens de marcas de papel do Grupo Portucel respeitam o estabelecido na norma internacional ISO 14021. Sendo detentor de certificados FSC e PEFC para a Cadeia de Responsabilidade, o Grupo implementou processos de controlo e rastreabilidade do material fibroso utilizado na produção dos produtos papel, cumprindo, deste modo, os referenciais normativos para efeitos de rotulagem” (Portucel, 2012, p. 96).

“Em 2010 o Grupo Portucel obteve a licença para utilização do Rótulo Ecológico da União Europeia” (Portucel, 2012, p. 97).

Altri – A pasta da Celbi está em conformidade com os requisitos e critérios do *Nordic Ecolabelling of Paper Products*, que é um programa de rotulagem ambiental baseado na análise do ciclo de vida do produto. As fábricas da Altri têm também os seus processos de cadeia de responsabilidade certificados por dois dos mais reconhecidos sistemas de certificação de produtos florestais, nomeadamente pelo *Forest Stewardship Council* (FSC®) e pelo *Programme for the Endorsement of Forest Certification* (PEFC).

As empresas do subsector Retalhistas e Grossistas mencionam a utilização de tabelas nutricionais completas nas embalagens dos Produtos de Marca Própria:

Jerónimo Martins: refere que, para além daqueles que se incluem na Marca Própria também o da área dos Frescos, do Talho e da Padaria a Pastelaria beneficiaram de inclusão de informação nutricional.

Sonae: indica a utilização do sistema “Semáforo Nutricional” em todos os produtos alimentares da marca Continente. Este sistema dispõe, também de um cartão conversor com valores de referência dos nutrientes considerados no “Semáforo Nutricional”, permitindo assim a comparação com os restantes produtos disponíveis na loja. Refere também que:

“A rotulagem dos produtos de Marca Própria cumpre vários requisitos de forma a garantir a segurança, a sua correta utilização, informação sobre o destino final de vida útil dos produtos mais adequado e informação sobre serviço pós-venda.” (Sonae, 2012, p. 82).

Sonaecom (2012, p.92): *“As embalagens dos produtos comercializados pela Sonaecom apresentam o símbolo da SPV” (Sociedade Ponto Verde) “exigido no contrato assinado com esta entidade.”*

Devido à especificidade de alguns produtos, como cartões ou packs, não é possível rotulá-los com toda a informação, mas nestes casos, o consumidor é remetido para o site da empresa onde terá disponível toda a informação, nomeadamente de uso seguro dos produtos.

EDP – “Na Península Ibérica o comercializador disponibiliza informação ambiental nas faturas” (EDP, 2012, p. 283)

Indicador PR 5 - Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente:

Galp Energia - Para apuramento da satisfação do cliente a Galp Energia utiliza: Estudos de mercado; Barómetros de consumidores; Rastreabilidade da marca; Estudos da satisfação dos clientes; Linhas de apoio ao cliente dedicados a cada produto; Serviços de apoio a empresas e Serviços de atendimento para clientes particulares.

Graus de satisfação: serviços técnicos			Índices de notoriedade		
	2010	2011		2010	2011
Serviço de ligação	3,57	3,25	É a principal empresa-líder do sector de energia (Notoriedade global) ²	40%	42%
Ação de conversão do doméstico existente	3,51	3,25	Notoriedade no segmento de combustíveis ²	64%	67%
Assistência técnica	3,57	3,29	Notoriedade no segmento de gás de garrafa ²	45%	45%
Respostas a solicitações de emergência	3,56	3,35	Notoriedade no segmento de GN ²	60%	68%
Rescisões de contrato (²)	-	3,28	É uma empresa inovadora e dinâmica	3,6	3,7
* Indicador criado em 2011.			É uma empresa preocupada com o ambiente	3,5	3,5
Índices de satisfação de atendimento			É uma empresa que facilita a minha vida	3,4	3,4
	2010	2011	É uma empresa sólida	3,6	4,0
Atendimento não presencial (global)	77,3%	78,4%	É uma empresa de confiança / transparente	3,1	3,4
Atendimento presencial (GN) ²	81,1%	82,8%	*Percentagem relativamente ao total da amostra.		

*Somente prestação de informação e receção de reclamações.

Fonte: Adaptado de Relatório de Sustentabilidade 2011 – Galp Energia (p. 79)

Figura 3.2 – Índices de notoriedade e satisfação – Galp Energia

Portucel – utiliza como ferramentas o sistema de gestão de reclamações e o índice de satisfação de clientes. As reclamações são avaliadas e ponderadas, com o objetivo de integrar melhorias sucessivas nos Sistemas de Gestão.

“O índice de satisfação de clientes [...] é calculado com base em inquéritos de satisfação confidenciais, realizados por uma empresa externa ao Grupo. Estes inquéritos são realizados através de questionários que têm por base a importância, expectativas e experiência do cliente, tendo em conta temas como a perceção de qualidade do produto, os serviços (entrega, logística e assistência pós-venda), o marketing e as vendas.

Em 2011, o índice de satisfação de clientes atingiu os 91% um acréscimo de 2% comparativamente ao valor de 2009.” (Portucel, 2012, p. 97)

Mota-Engil - Indica os tipos de inquéritos de satisfação dos clientes consoante a área de negócio: na SUMA, com uma periodicidade mínima anual, são enviados inquéritos aos clientes em todos os municípios onde esta presta serviços; na Concessões de Transportes, em particular na Ascendi: existe uma Linha de Apoio ao Cliente em funcionamento 24 horas por dia, tendo sido criada a figura do Provedor do Cliente, para garantir a máxima satisfação do cliente, acompanhando de perto e respondendo a todas as questões que sejam colocadas. O Provedor do Cliente é o próprio Presidente do Conselho de Administração da Ascendi.

ZON - Promove estudo de satisfação interna, divulgando que apontam para “*melhorias sustentadas e significativas sentidas pelos clientes*” (Zon, 2012, p. 74).

Reporta que num estudo independente, elaborado pela Universidade Nova de Lisboa e pelo IPQ, a televisão por subscrição da ZON alcançou o primeiro lugar, especificando:

- Satisfação com a marca: subiu de 6,12 em 2007 (o pior desempenho do setor), para 7,24 (de um total de 10) em 2010, o melhor desempenho do setor.
- Satisfação no tratamento de reclamações: melhorou de 4,5 em 2007 para 6,1 (de um total de 10) em 2010.
- Satisfação no serviço ao cliente: melhorou de 5,9 em 2007 para 7,1 (de um total de 10) em 2010.

Sonae

- Sistema de Gestão de Reclamações e Sugestões;
- Provedoria Sonae,
- Satisfação do cliente
- Processo anual de auscultação de stakeholders

Não divulga os resultados da satisfação dos clientes.

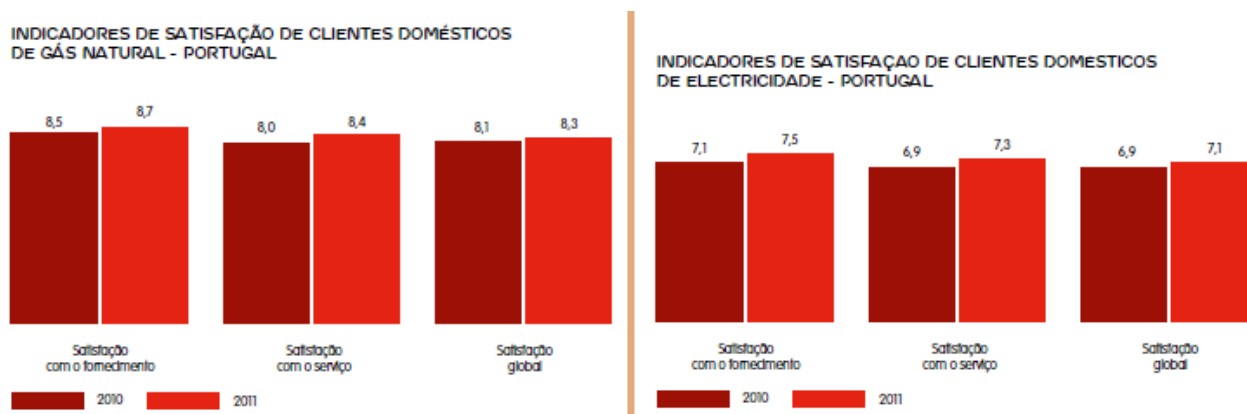
Sonaecom - Para avaliação do serviço prestado pela Optimus:

“ [...] questionamos a satisfação dos nossos clientes com periodicidade semestral para cada um dos negócios (Móvel Residencial, Mass Business, Optimus Home, Optimus Kanguru e Optimus Clix). Este estudo envolve 750 entrevistas telefónicas, aleatórias, para clientes Optimus Home, Optimus Kanguru e Optimus Clix, 1.050 para clientes Mobile Residencial e 600 entrevistas pessoais para clientes Mass Business. O estudo é realizado por um fornecedor externo com base num questionário definido pela Optimus onde se avalia o nível de satisfação global dos clientes com o serviço prestado e o nível de satisfação com vários fatores considerados relevantes para a qualidade do serviço prestado.

Também está implementado um estudo para avaliar a satisfação dos clientes Móvel Residencial com o contato que tiveram com a Optimus para os canais de contato 1693, IVR 1693, web self care, *111# e

loja. Este estudo é realizado semestralmente para uma amostra aleatória de clientes que tenham contactado a Optimus por qualquer um dos canais referidos nos três meses anteriores” (Sonaecom, 2012, p. 92)..

EDP - Divulga a realização de estudos de voz aos clientes, que posteriormente dão origem a um conjunto de macro indicadores, tais como: a Satisfação Global, a Satisfação com o Fornecimento de Energia (eletricidade e/ou gás) e Satisfação com o Serviço.



Fonte: Adaptado de Relatório de Sustentabilidade 2011 – EDP

Figura 3.3 – Indicadores de satisfação - EDP

REN – Para a realização do estudo de satisfação dos clientes/clientes/utilizadores das infraestruturas de eletricidade e gás natural, é indicando que este é efetuado para monitorizar a evolução relativamente aos estudos anteriores, a REN opta pela contratação de uma entidade externa e independente.

RESULTADOS DO ESTUDO DE 2011	GLOBAL	ELETRICIDADE	CÁS NATURAL
Satisfação	7,0	6,9	7,3
Lealdade/confiança	7,7	7,6	7,9
Contribui para o desenvolvimento sustentável	7,2	7,2	7,0
Envolve-se com as comunidades locais	6,8	6,7	7,0
Preocupa-se com as questões do ambiente	7,6	7,6	7,8
Garantia de abastecimento e satisfação dos critérios de qualidade e segurança	7,7	7,5	8,3

ESCALA DE 1 A 10 EM QUE 1 REPRESENTA O NÍVEL MAIS BAIXO E 10 O MAIS ELEVADO. UM RESULTADO IGUAL OU SUPERIOR A 6 É CONSIDERADO POSITIVO

Fonte: Relatório de Sustentabilidade 2011 – REN

Figura 3.4 – Indicadores de satisfação - REN

Destaque para os Bancos, grupo em que todos divulgaram alguma ação neste indicador, embora com diferentes abordagens:

BPI

“De acordo com o ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação dos Clientes, o BPI ocupa em 2011 o primeiro lugar no índice de satisfação de entre os bancos estudados individualmente.

O Estudo de Base do Sistema Financeiro (BASEF), publicado pela Marktest, coloca uma vez mais o BPI com o nível de satisfação mais elevado entre os cinco maiores bancos do sistema financeiro português no que diz respeito aos indicadores satisfação com o atendimento e satisfação total, posição de liderança que ocupa desde sempre” (BPI, 2012, p. 11)

BCP – Indica a realizações de 21 estudos às diversas áreas de negócio: “ [...] *segmentos, produtos e serviços disponibilizados através do envio de mais de 890 mil inquéritos via postal e eletrónica cuja taxa global de resposta foi de 7%.*” (BCP, 2012, p. 44)

O índice global de satisfação dos clientes da rede de retalho mostra que a satisfação global atingiu 80 pontos no índice, tantos quantos a Recompra, a Recomendação obteve 82 pontos e a Continuidade 86 pontos

Banif – especifica os níveis de satisfação da área de retalho do Banif SA, onde foram avaliados os seguintes parâmetros: Rede de Agências (Geral) – 16,5 valores; Atendimento Comercial – 17,5 valores; Banca Eletrónica – 16,6 valores; e Produtos e Serviços – 15,3 valores

BES

“ [...] o diagnóstico de qualidade dos produtos e nível de serviço foi focado em indicadores com maiores oportunidades de melhoria para o Banco, o que permitiu uma melhoria no acompanhamento das estruturas com piores resultados, permitindo estabelecer objetivos ambiciosos de satisfação e nível de serviço para todos os colaboradores.” (BES, 2012, p. 34)

As práticas do pilar social de sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas

“Os clientes muito satisfeitos correspondiam a 77,4% para as médias empresas, 72,9% para as grandes empresas e 82% para o segmento de particulares, um aumento de 3 pp face ao resultado obtido em 2007 neste segmento e 4,4 p.p. face ao resultado de 2010.” (BES, 2012, p. 34)

3.6.3. Comunicações de marketing (PR6)

A Galp Energia responde a este indicador com o cumprimento do Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro, que aprova o Código da Publicidade, que por ser um requisito legal não é de adesão voluntária, mas uma obrigação.

A Portucel refere a adesão ao *Paper Profile*, - “uma iniciativa voluntária de vários fabricantes de papel da Europa, que consiste na emissão anual de uma declaração ambiental para os papéis produzidos.” (Portucel, 2012, p. 96) e o respeito pelo:

“[...] Código de Conduta da *European Marketing Confederation* e os princípios nele considerados, de integridade, honestidade, ética e profissionalismo, bem como as triagens externas (através da intervenção em *focus groups*) e internas (através da Direção de Marketing) a que todas as embalagens são sujeitas, antes de serem lançadas no mercado.” (Portucel, 2012, p. 96).

A Portugal Telecom indica como ação efetiva de Marketing Responsável que:

“Todas as campanhas são veiculadas contendo uma ou mais formas de contacto - um endereço eletrónico, um *website* e/ou um número de telefone - através dos quais o cliente ou potencial cliente poderá esclarecer dúvidas, dar sugestões, solicitar informações detalhadas ou subscrever o produto/serviço promovido.” (Portugal Telecom, 2012, p. 80).

A Sonae indica que é subscritora, desde 2009 dos Compromissos da Indústria Alimentar, sobre Alimentação, Atividade Física e Saúde, sendo estes:

“[...] relativos às comunicações de publicidade e marketing dirigidas às crianças. Estes compromissos, desenvolvidos pela FIPA – Federação das Indústrias Portuguesas Agroalimentares e pela APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes têm por objetivo a alteração do tipo de bebidas e alimentos publicitados através da televisão, publicações e internet, que são dirigidas a crianças com menos de 12 anos.” (Sonae, 2012, p. 146).

A EDP divulga que “Não segue nenhum código voluntário específico de boas práticas de marketing” (EDP, 2012, p. 283).

A REN reporta que “Os princípios pelos quais a REN se rege em termos de comunicação estão contemplados no Código de Conduta da empresa (artigo 14º).” (REN, 2012, p. 446)

O Banif, apesar do carácter não voluntário, refere que todas as campanhas publicitárias são verificadas, preventivamente, segundo o visio 10/2008 do Banco de Portugal.

Relativamente a iniciativas voluntárias refere a subscrição do Código de Conduta do ICAP - Instituto Civil da Autodisciplina da Comunicação Comercial, e a adesão ao Código de Conduta Voluntário do Crédito à Habitação.

3.6.4 Discussão

No Gráfico 3.30 apresenta-se o número de empresas que reportam cada um dos indicadores associados ao tema Responsabilidade pelo Produto.

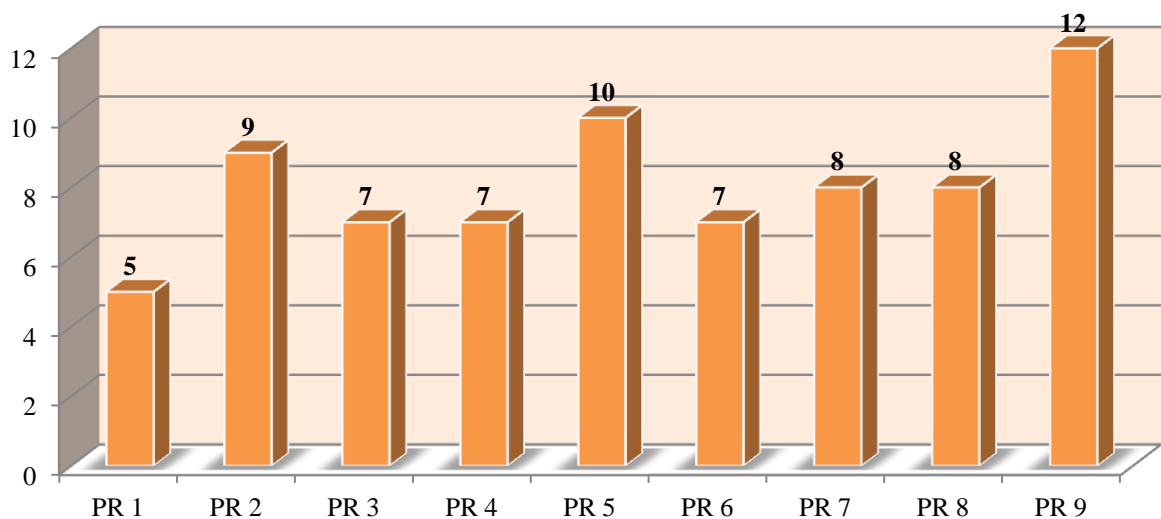


Gráfico 3.29 – Número de empresas respondentes a cada indicador de Responsabilidade pelo Produto segundo a GRI (versão 3.1)

Em seguida discutem-se as constatações mais relevantes deste Conjunto de Indicadores:

- a) O indicador PR1 questiona sobre a avaliação dos impactos na segurança e saúde de clientes dos produtos e serviços das empresas, e verifica-se que apenas cinco empresas respondem a este indicador, ou seja, um quarto da amostra total analisada, o que tendo em consideração que estas são as maiores empresas portuguesas, pode considerar-se este resultado inquietante. Destas cinco respostas, uma delas (Galp Energia) refere-se a uma ação específica da empresa por antecipação a uma Diretiva Europeia de 2009 que entraria em vigor em 2012, o que, na prática, indica a ação para um cumprimento legal e não propriamente uma ação de RSE.
- b) Em PR2, apenas uma empresa teve um caso de não conformidade, as restantes respondem ao indicador divulgando que não tiveram casos de não conformidades de carácter voluntário, o que indica um bom desempenho das empresas nesta atividade. Também para o indicador PR7 apenas uma empresa teve ações de não conformidade
- c) Quanto à Privacidade do Cliente, as empresas divulgam, maioritariamente a ausência de reclamações ou de não conformidades, um bom indicador de confiança para esta parte interessada, sendo que apenas duas, das oito que reportam este indicador foram alvo de reclamações.
- d) Cinco empresas foram alvos de ações por não conformidades relativas a produtos e serviços, duas delas indicam os montantes com que foram sancionadas, duas ainda aguardam pela conclusão dos processos e uma refere que as multas não foram significativas.
- e) Em qualquer um dos casos de não conformidades as empresas não divulgam o porquê dessas ações. Analisando o foco de transparência da RSE seria compensador que as empresas o fizessem, para que as partes interessadas fossem esclarecidas, e até para que, caso aplicável, não especulassem sobre algum comportamento menos ético da empresa, quando as multas e ações judiciais podem ser por motivos menos gravosos ou que afetem apenas uma ou poucas partes interessadas.

Capítulo IV – Conclusões

De acordo com os objetivos definidos para esta investigação, apresentam-se em seguida as principais conclusões.

Verificou-se que, das vinte maiores empresas portuguesas, 65% divulgam práticas de RSE de uma forma abrangente, 20% tem dados que permitem identificar alguma informação estatística relacionada com RSE, e os restantes 15% apenas reportam informação financeira. Das treze empresas que divulgam práticas de RSE de uma forma abrangente 92% seguem as Diretrizes GRI nos seus relatórios, e 77% verificam externamente o conteúdo dos seus relatórios.

Das práticas reportadas no Conjunto de Indicadores Práticas Laborais e Trabalho Condigno pode concluir-se que, em média, as maiores empresas portuguesas empregam mais homens (62%) que mulheres (38%). Apenas as empresas que fazem parte do supersector Retalho são exceção a esta tendência. Nos cargos de Direção e Chefia a prevalência de homens sobre as mulheres ocorre em todas as empresas, o que, considerando a temática da Diversidade e Igualdade de Oportunidades, é preocupante em termos de RSE, visto que se na área operacional pode ser difícil o recrutamento de mulheres com os perfis necessários, nos cargos de chefia e de direção as competências necessárias serão facilmente encontradas nas pessoas de ambos os géneros. É interessante perceber que esta supremacia de homens, sobretudo nos cargos referidos que serão aqueles que auferirão de um vencimento mais elevado, não se reflete, à exceção de uma empresa, num maior desvio de remuneração entre homens e mulheres.

A internacionalização das empresas portuguesas poderá ser um fator que estimule as práticas de RSE e a sua divulgação, deste estudo, cinco empresas (40%) têm menos de 50% dos seus colaboradores em Portugal.

Num período em que o desemprego em Portugal apresenta números historicamente elevados, e em que a precariedade laboral é uma realidade, o facto de as maiores empresas portuguesas terem, globalmente, mais de 80% dos seus colaboradores em regime de efetividade é indicador de um bom desempenho. Também os benefícios

oferecidos pelas empresas aos seus colaboradores, tendem para aqueles que possam melhorar a sua qualidade de vida: seguros de saúde ou serviços médicos complementares ao Serviço Nacional de Saúde, pensões ou complementos de reforma e utilitários como telemóveis, transportes e descontos em diversos serviços.

Metade das empresas do PSI-20 mantém algum tipo de Acordo de Negociação Coletiva, mas as percentagens de colaboradores abrangidos são diferenciadas, duas empresas contemplam 100% dos colaboradores neste regime, e duas, menos de 40%. Estas diferenças de relação com os colaboradores não são explicadas pelas empresas nos seus relatos.

No Conjunto de Indicadores dedicado aos Direitos Humanos, as principais práticas das empresas são direcionadas aos seus fornecedores, onde algumas empresas obrigam, outras influenciam, a que estes assinem e integrem nas sua atividades algumas normas de conduta ou políticas, consideradas relevantes pelas empresa e que são, na sua maioria, dedicadas à não discriminação e à abolição do trabalho infantil e do trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Sendo estas as maiores empresas portuguesas, e das quais se conta com uma maior disponibilidade financeira, seria de esperar que reportassem mais algumas práticas, para além da existência de Códigos de Conduta ou de Políticas direcionadas para os Direitos Humanos. O melhor exemplo de que mais poderá ser feito pelas empresas, tendo em consideração este reporte, é a formação dos colaboradores em matéria de Direitos Humanos, nenhuma empresa reporta que, em 2011, tenha dado formação específica nesta área.

Neste Conjunto de Indicadores, embora seja uma situação que também aparece noutras temáticas, é frequente encontrar como resposta das empresas ao indicador GRI o cumprimento legal. Se o cumprimento legal é uma obrigatoriedade para as empresas, e uma vez que quer as instâncias regulamentares quer a sociedade esperam que as empresas, no mínimo, cumpram aquilo que a lei lhes estabelece, questiona-se a mais-valia destas respostas em termos de RSE. Já a adoção do UN *Global Compact*, uma iniciativa de adesão voluntária, que é referida em alguns casos como resposta a

indicadores de Direitos Humanos, é de valorizar, sendo de esperar que, também por esta adesão, as empresas possam continuar a sua divulgação de um comprometimento formal para as práticas.

Relativamente ao Conjunto de Indicadores da Sociedade, em termos globais, é perceptível que as interações divulgadas pelas empresas não têm, na sua maioria, na sua maioria, em consideração os impactos das empresas nas comunidades, até porque apenas seis empresas referem que realizam a avaliação desses impactos. O modo como as empresas se relacionam com a Sociedade, particularmente com as comunidades onde estão inseridas, está sobretudo, ligado a ações que a empresa promove, sem dúvida de importância para quem delas beneficia, mas que, desligadas dos impactos e das necessidades expressas pelas pessoas podem ter dois efeitos perversos: serem interpretados como puro marketing da empresa e não terem a eficácia desejada pela empresa levando-a a gasto de recursos desnecessários. Ou seja, se a empresa não avaliou os seus impactos e as necessidades das comunidades envolventes, pode estar a despender recursos (financeiros, humanos e outros) numa atividade que não lhe trará tantos benefícios nem à comunidade, como aqueles que poderiam ser alcançados, com os mesmos recursos, numa atividade que tivesse sido levada a efeito depois de uma avaliação ponderada.

Outros temas abordados neste Conjunto de Indicadores são a Corrupção e as Políticas Públicas. À semelhança da envolvimento com a comunidade, também na Corrupção poucas empresas realizam a avaliação dos riscos de ocorrência de práticas indevidas nesta área, sendo que apenas três empresas reportam a formação de colaboradores nesta matéria. Tendo em consideração o clamor da Sociedade por transparência e por mais ações que inviabilizem a Corrupção e visto que este não é um fenómeno exclusivo das empresas públicas, seria de esperar que as maiores empresas divulgassem mais ações. Nas Políticas Públicas, as empresas que divulgam ter intervenção para o seu desenvolvimento fazem-no através de grupos ou associações alargadas das quais fazem parte. Apenas cinco empresas respondem ao indicador relativo às contribuições financeiras para partidos políticos ou similares, indicando que não fizeram qualquer contribuição.

Quanto a ações judiciais devidas a concorrência desleal e outras multas, são dez as empresas que divulgam este indicador, sendo que apenas duas tiveram ações judiciais por concorrência desleal, e seis multas por não conformidades com leis e regulamentos, onde cinco reportam os montantes em que foram sancionadas.

Do Conjunto de Indicadores dedicado à Responsabilidade pelo Produto, o primeiro indicador refere-se à avaliação dos impactos na segurança e saúde dos produtos comercializados pelas empresas. A este indicador apenas cinco empresas divulgam algum tipo de prática, sendo que mesmo dessas, num caso, a medida tomada tem em consideração a tomada de ações de preparação para a entrada em vigor de uma Diretiva Comunitária. De facto, não pode senão referir-se alguma preocupação com esta constatação, visto que, se as maiores empresas portuguesas não divulgam o que fazem para avaliar os impactos dos seus produtos, e como os minimizam, pode suscitar dúvidas quer nos consumidores, quer na sociedade em geral.

Esta constatação é reforçada pelo facto de as empresas não divulgarem quais as práticas indevidas que levaram à instauração de multas, a cinco empresas, por não conformidades com leis e regulamentos relacionados com o fornecimento e uso de produtos e serviços.

Uma das principais conclusões desta pesquisa, não está diretamente ligada às práticas e indicadores reportados pelas maiores empresas portuguesas, mas sim ao reporte, em si. Ou seja, com este trabalho, que pretende não apenas estudar estatisticamente quais os indicadores que são respondidos pelas empresas, mas que tipo de informação é reportada, foi possível compreender que é difícil encontrar comparabilidade entre a informação reportada, quer seja pela não existência de resposta direta aos indicadores GRI, sendo estes da responsabilidade das empresas, ou pelo facto de não estarem claramente definidas as categorias adotadas para esse reporte, ficam ao critério das empresas, o que no final se espelha numa multiplicidade de relatos.

Também a diversidade de composição das organizações do PSI-20, dificulta a comparabilidade, uma vez que se encontram empresas isoladas que reportam a sua atividade, grupos com várias empresas em que uns reportam apenas informação da

empresa principal e outros de várias empresas, não estando sempre definido se são todas ou parte, para além daquelas que têm atividade fora de Portugal, onde nem sempre é explícito se o relato diz respeito a toda a empresa ou só a alguns países. Por vezes, na mesma empresa/grupo têm-se indicadores que são só de Portugal e outros que são gerais. Ora esta multiplicidade traduz-se numa dificuldade acrescida na comparação que este estudo pretende, e noutros que possam vir a ser realizados.

Assim, e como perspetiva futura, quer de trabalhos académicos ou mesmo de organizações que queiram auxiliar as empresas em melhorar o reporte, como o BCSD ou a CMVM, propõe-se a edição de guias que indiquem uma melhor compilação de indicadores, complementares àqueles indicados pela GRI.

Uma outra perspetiva para trabalhos futuros encontrada nesta investigação está relacionada com as práticas de Direitos Humanos reportadas pelas empresas portuguesas versus a sua relação com a legislação nacional e comunitária. Ou seja, investigar se, no caso concreto dos Direitos Humanos, as leis nacionais e europeias, que incluem uma série de Convenções internacionalmente aceites, assim como as práticas socialmente aceites em Portugal, são, ou não tão abrangentes que o “simples” cumprimento legal é condição única para uma plena aceitação e cumprimento com os Direitos Humanos.

Bibliografia

Altri Market Information [Em linha] Disponível em:
<https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTALTOAE0002-XLIS>

[Consultado em 01/07/2013]

Altri (2012). Relatório de Sustentabilidade 2011, [Em linha] Disponível em:
<http://www.bcsdportugal.org/uploader/index.php?action=download&field=http://www.bcsdportugal.org/files/072dbc91a9d8c4f50d66ff53b5c8fef4adc46e06.pdf&fileDesc=Altri-11> [Consultado em 01/07/2013]

Argandoña, A. (2009) Can corporate social responsibility help us understand the credit crisis? IESE Business School – Universidad de Navarra, WP-790

Argandoña, A. (2012) *¿Que es y que no es la responsabilidad social?* IESE Business School – Universidad de Navarra, OP-199

Banif Market Information [Em linha] Disponível em:
<https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTBAFOAM0002-XLIS>

[Consultado em 01/07/2013]

Banif, (2012). Relatório de Sustentabilidade 2011, [Em linha] Disponível em:
http://www.banif.pt/img/DigitalBook/Relatorio_Sustentabilidade_2011/index.html

[Consultado em 01/07/2013]

Barteles, L. (2012). *Human Rights and Sustainable Development Obligations in EU Free Trade Agreements*, Legal Studies Research, University of Cambridge – Faculty Law.

BCP Market Information [Em linha] Disponível em:
<https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTBCPOAM0007-XLIS>

[Consultado em 01/07/2013]

Beck, A., Campbell, D., Shrives, P. (2010) Content analysis in environmental reporting research: Enrichment and rehearsal of the method in a British-German Context, *The British Accounting Review*, 42, pp. 207-222

BES Market Information [Em linha] Disponível em:
<https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTBES0AM0007-XLIS>
[Consultado em 01/07/2013]

BES, (2012). Relatório e Contas 2011, [Em linha] Disponível em:
<http://www.bes.pt/sitebes/cms.aspx?plg=58015245-a836-47b9-bdd4-858dd64456f8>
[Consultado em 01/07/2013]

Bouten, L. et alii (2011). Corporate social responsibility reporting: A comprehensive picture? *Accounting Forum*, 35, pp. 187-204

BPI Market Information [Em linha] Disponível em:
<https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTBPI0AM0004-XLIS>
[Consultado em 01/07/2013]

BPI, (2012). Relatório e Contas 2011, [Em linha] Disponível em:
<http://bpi.bancobpi.pt/storage/download/ficheiro.54C95FF4-1295-42C6-A4F3-BBC3C15A35F2.1.pt.asp?id=1CF0496D-C773-4B42-9251-D04C191ACFD7>
[Consultado em 01/07/2013]

Cofina Market Information [Em linha] Disponível em:
<https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTCFN0AE0003-XLIS>
[Consultado em 01/07/2013]

Cofina, (2012). Relatório e Contas 2011, [Em linha] Disponível em:
<http://www.cofina.pt/~media/Files/C/Cofina/investors/reports/2011rep/rc2011pt/rc2011pt.pdf> [Consultado em 01/07/2013]

Comissão das Comunidades Europeias (2001), *Desenvolvimento sustentável na Europa para um mundo melhor: Estratégia da União Europeia em favor do desenvolvimento sustentável* [Em linha] Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0264:FIN:PT:PDF>

[Consultado em 23/09/2013]

Comissão Europeia (2010), *EUROPA 2020 Estratégia para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo* [Em linha] Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:PT:PDF>

[Consultado em 24/09/2013]

Comissão Europeia (2011), *Reponsabilidade social das empresas: uma nova estratégia da UE para o período de 2011-2014* [Em linha] Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:PT:PDF>

[Consultado em 24/09/2013]

Conselho de Ministros de 20 de Março de 2011 (2011) *Portugal 2020 Programa Nacional de Reformas* [Em linha] Disponível em: <https://infoeuropa.euroid.pt/registo/000046536/documento/0001/> [Consultado em

24/09/2013]

Diário da República Eletrónico, 2000, Decreto-Lei n.º 192/2000 de 18 de agosto. [Em linha] Disponível em: <http://dre.pt/pdf1sdip/2000/08/190A00/40304039.pdf>

[Consultado em 18/09/2013]

Diário da República Eletrónico, 2009, Lei n.º 7/2009 de 12 de fevereiro, [Em linha] Disponível em: <http://dre.pt/pdf1s/2009/02/03000/0092601029.pdf> [Consultado em 19/08/2013]

Ditlev-Simonsen, C. (2010). From corporate social responsibility awareness to action? *Social Responsibility Journal* Vol. 6 N. 3, pp. 452-468

Dobrea, R., Gaman, A., (2012). Aspects of the Correlation between Corporate Social Responsibility and Competitiveness of Organization, *Economia Seria Management*, Vol. 14, Issue 1, pp. 236-242

EDP Market Information [Em linha] Disponível em: <https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTEDP0AM0009-XLIS> [Consultado em 01/07/2013]

EDP (2012). Relatório e Contas 2011, [Em linha] Disponível em: http://www.edp.pt/pt/investidores/publicacoes/relatorioecontas/Relatrio%20e%20Contas/RelContas11_PT.pdf [Consultado em 01/07/2013]

EDP Renováveis Market Information [Em linha] Disponível em: <https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/ES0127797019-XLIS> [Consultado em 01/07/2013]

EDP Renováveis, (2012). Relatório e Contas 2011, [Em linha] Disponível em: http://2011annualreport.edprenovaveis.pt/wp-content/themes/edp/media/Book_R_C_11_EDPR_PT_s.pdf [Consultado em 01/07/2013]

ESFG Market Information [Em linha] Disponível em: <https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/LU0011904405-XLIS> [Consultado em 01/07/2013]

ESFG, (2012). Relatório e Contas 2011, [Em linha] Disponível em: http://www.esfg.com/LinkClick.aspx?link=2012%2FESF%28P%29_Relat%C3%B3rioContas2011.pdf&tabid=246&emid=713 [Consultado em 01/07/2013]

Ferreira, D., Avila, M., de Faria, M., (2010) Corporate social responsibility and consumers' perception of price, *Social Responsibility Journal*, Vol. 6 No. 2

Fonseca, L, (2012), Mapeamento da Responsabilidade Social em Portugal, *2nd Ibero-American Conference on Social Responsibility*, Lisboa.

Galp Energia Market Information [Em linha] Disponível em: <https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTGAL0AM0009-XLIS> [Consultado em 01/07/2013]

Galp Energia, (2012). Relatório de Sustentabilidade 2011, [Em linha] Disponível em: <http://www.galpenergia.com/PT/investidor/Relatorios-e-resultados/relatorios-aneais/Documents/RC-Galp-Energia-Sustentabilidade-PT-2011.pdf> [Consultado em 01/07/2013]

Gasparino, M., Ribeiro, M (2007) Análise de relatórios de sustentabilidade com ênfase na GRI: comparação entre empresas do setor de papel e celulose dos EUA e Brasil, *Revista de Gestão Social e Ambiental*, V.1, N.º 1, pp. 102-115

GRI, (2011) Sustainability Reporting Guidelines [Em linha] Disponível em: <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/G3.1-Guidelines-Incl-Technical-Protocol.pdf> [Consultado em 02/07/2013]

GRI, (2012). Relatórios de Sustentabilidade da GRI: Quanto vale essa jornada? [Em linha]. Disponível em <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Portuguese-Starting-Points-2-G3.1.pdf> [Consultado em 25/08/2013]

GRI, (2013). [Em linha]. Disponível em <https://www.globalreporting.org/languages/Portuguesebrazil/Pages/default.aspx> [Consultado em 29/09/2013]

Harwood, I., Humby, S., Harwood, A., (2011) On the resilience of Corporate Social Responsibility, *European Management Journal*, 29, pp. 283-290

ICLEI - International Council for Local Environmental Initiatives, (2013) [Em linha] Disponível em: <http://www.iclei.org/about-iclei/faqs/faq-iclei-the-united-nations-and-agenda-21#what-is-agenda-21> [Consultado em 26/09/2013]

Jerónimo Martins Market Information [Em linha] Disponível em: <https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTJMT0AE0001-XLIS> [Consultado em 01/07/2013]

Jerónimo Martins, (2012). Relatório e Contas 2011, [Em linha] Disponível em: <http://www.jeronimomartins.pt/media/436686/RelatorioeContasJeronimoMartins2011.pdf> [Consultado em 01/07/2013]

KPMG, (2011), *KPMG International Survey of Corporate Responsibility Reporting 2011* [Em linha] Disponível em: <http://www.kpmg.com/PT/pt/IssuesAndInsights/Documents/corporate-responsibility2011.pdf> [Consultado em 20/09/2013]

Kolk, A., Tulder, R. (2010). International business, corporate social responsibility and sustainable development, *International Business Review*, 19, pp. 119–125

Lopes, Ana Maria (2011), *Responsabilidade Social: O Balanço Social nas empresas portuguesas*, Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Aveiro, Aveiro, 2011

London Stock Exchange Group, 2012 [Em linha] Disponível em: http://www.icbenchmark.com/ICBDocs/Structure_Defs_Spanish.pdf [Consultado em 3/8/2013]

Mamede, Pedro (2013), *Medição da sustentabilidade empresarial*, Dissertação de Mestrado, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2013

Mebratu, D. (1998) Sustainability and Sustainable Development: Historical and Conceptual Review, *Environ Impact Asses Rev*, 18, pp. 493–520

Mota-Engil Market Information [Em linha] Disponível em: <https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTMEN0AE0005-XLIS> [Consultado em 01/07/2013]

Mota-Engil, (2012). Relatório e Contas 2011 [Em linha] Disponível em: http://www.mota-engil.pt/images/content/2587_1_G.pdf [Consultado em 01/07/2013]

Millennium BCP, (2012). Relatório e Contas 2011 [Em linha] Disponível em: http://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/investidores/Documents/RelatorioContas/2011_RelContas_Vol1.pdf [Consultado em 01/07/2013]

NYSE Euronext©, 2009. Produtos cotados em Lisboa [Em linha] Disponível em: <http://www.bolsadelisboa.com.pt/sites/euconsumer.nyx.com/files/523066.pdf> [Consultado em 28/08/2013]

ONU (2011) Resolution 66/197 of 22 December 2011 – The future we want [Em linha] Disponível em: <http://sustainabledevelopment.un.org/futurewewant.html> [Consultado em 24/09/2013]

ONU Brasil (2012) Além da Rio+20: Avançando rumo a um futuro sustentável [Em linha] Disponível em: <http://www.onu.org.br/rio20/alem-da-rio20-avancando-rumo-a-um-futuro-sustentavel/> [Consultado em 24/09/2013]

Perrini, F. (2005). Building a *European Portrait* of Corporate Social Responsibility Reporting. *European Management Journal*, Vol. 23, No. 6, pp. 611-627.

PORDATA [Em linha] Disponível em: <http://www.pordata.pt/Portugal/Obitos+por+algumas+causas+de+morte+%28percentagem%29-758> [Consultado em 18/08/2013]

Portucel Market Information [Em linha] Disponível em:
<https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTPTI0AM0006-XLIS>
[Consultado em 01/07/2013]

Portucel, (2012). Relatório de Sustentabilidade 2010-2011, [Em linha] Disponível em:
<http://www.portucelsoporcel.com/emag/relatorio-sustentabilidade-2011-pt/> [Consultado em 01/07/2013]

Portugal Telecom Market Information [Em linha] Disponível em:
<https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTPTC0AM0009-XLIS>
[Consultado em 01/07/2013]

PT, (2012). Relatório de Sustentabilidade 2011, [Em linha] Disponível em:
<http://www.telecom.pt/NR/rdonlyres/3735DDD1-1C8B-4718-BAFF-A68A9CDF9A9B/1460463/Sustentabilidade.pdf> [Consultado em 01/07/2013]

REN Market Information [Em linha] Disponível em:
<https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTRELOAM0008-XLIS>
[Consultado em 01/07/2013]

REN, (2012). Relatório e Contas 2011, [Em linha] Disponível em:
http://relatorioecontas2011.ren.pt/PDF/RC_REN_2011PT_.pdf [Consultado em 01/07/2013]

Semapa Market Information [Em linha] Disponível em:
<https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTSEM0AM0004-XLIS>
[Consultado em 01/07/2013]

Semapa, (2012). Relatório e Contas 2011, [Em linha] Disponível em:
<http://www.semapa.pt/rc/2011/pt/pdf/SemapaRC2011.pdf> [Consultado em 01/07/2013]

Sonae Market Information [Em linha] Disponível em:
<https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTSON0AM0001-XLIS>

[Consultado em 01/07/2013]

Sonae, (2012). Relatório de Sustentabilidade 2011, [Em linha] Disponível em:
<http://www.ipapers.sonae.pt/Sonae/RIMC/RelSustentabilidadePT/Relatorio2011/>

[Consultado em 01/07/2013]

Sonaecom Market Information [Em linha] Disponível em:
<https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTSNC0AM0006-XLIS>

[Consultado em 01/07/2013]

Sonaecom, (2012). Relatório de Sustentabilidade 2011, [Em linha] Disponível em:
http://other.static.sonaecom.pt/mediagallery.clix.pt/2012/07/09/Relatorio_Sustentabilidade_Scom_2011/Relatorio_Sustentabilidade_Scom_2011.pdf

[Consultado em 01/07/2013]

Sonae Indústria Market Information [Em linha] Disponível em:
<https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTS3P0AM0017-XLIS>

[Consultado em 01/07/2013]

Sonae Indústria, (2012). Relatório e Contas 2011, [Em linha] Disponível em:
http://www.sonaeindustria.com/file_bank/general_meetings/2012/SIND2011PT.pdf

[Consultado em 01/07/2013]

Sustainability Reporting Guidelines – version 3.1. [Em linha] Disponível em:
<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/G3.1-Guidelines-Incl-Technical-Protocol.pdf> [Consultado em 30/07/2013]

United Nations Conference on the Human Environment (1972), Declaration of the United Nations Conference on the Human Environment [Em linha] Disponível em:
<http://www.unep.org/Documents.Multilingual/Default.asp?DocumentID=97&ArticleID=1503&el=en> [Consultado em 23/09/2013]

UN Global Compact (2011) Sustentabilidade Corporativa na Economia Mundial [Em linha] Disponível em: http://www.unglobalcompact.org/docs/languages/portuguese/GC_Brochure_PT.pdf [Consultado em 23/09/2013]

UN Global Compact (2013) Global Corporate Sustainability Report 2013 [Em linha] Disponível em: http://www.unglobalcompact.org/docs/about_the_gc/Global_Corporate_Sustainability_Report2013.pdf [Consultado em 23/09/2013]

Vecchiatti, K. (2004), Três fases rumo ao desenvolvimento sustentável do reducionismo à valorização da cultura, *São Paulo em Perspectiva*, 18(3), pp. 90-95

Weber, M., (2008), The business case for corporate social responsibility: A company-level measurement approach for CSR, *European Management Journal*, 26, pp. 247–261

World Commission on Environment and Development (1987), Our Common Future [Em linha] Disponível em: <http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf> [Consultado em 23/09/2013]

Zon Multimédia Market Information [Em linha] Disponível em: <https://europeanequities.nyx.com/pt-pt/products/equities/PTZON0AM0006-XLIS> [Consultado em 01/07/2013]

Zon Multimédia, (2012). Relatório e Contas 2011, [Em linha] Disponível em: http://www.zon.pt/institucional/PT/Assembleia-Geral/abr12/Documents/ZONRelatorioContas2011_PORTUGUES.pdf [Consultado em 01/07/2013]

ZON Optimus (2013) Comunicado de 28 de agosto de 2013 [Em linha] Disponível em: <http://www.cmvm.pt/CMVM/SDI/Emitentes/Documents/9.Emiss%C3%A3o%20de%20a%C3%A7%C3%B5es%20Zopt.pdf> [Consultado em 24/09/2013]

Anexo – Listagem dos Indicadores de Desempenho Social da GRI

1 - Práticas Laborais e Trabalho Condigno

Aspeto: Emprego

LA1: Discrimine a mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região, mostrados por género.

LA2: Número total de trabalhadores e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região.

LA3: Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial.

LA15: Regresso ao trabalho e retenção após licenças parentais, por género.

Aspeto: Relações entre Funcionários e Administração

LA4: Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva.

LA5: Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação coletiva.

Aspeto: Segurança e Saúde no Trabalho

LA6: Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.

As práticas do pilar social de sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas

LA7: Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e por género.

LA8: Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves.

LA9: Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.

LA10: Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções, por género.

LA11: Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.

LA12: Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.

Aspeto: Diversidade e Igualdade de Oportunidades

LA13: Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.

Aspeto: Igualdade de Remuneração para homens e mulheres

LA14: Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções.

2 – Direitos Humanos

Aspeto: Práticas de Investimento e de Aquisições

HR1: Percentagem e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes aos direitos humanos ou que foram submetidos a análise referentes aos direitos humanos.

HR2: Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas.

HR3: Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação.

Aspeto: Não Discriminação

HR4: Número total de casos de discriminação e ações tomadas.

Aspeto: Liberdade de Associação e Acordo de Negociação Coletiva

HR5: Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de contratação coletiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação.

Aspeto: Trabalho Infantil

HR6: Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação.

Aspeto: Trabalho Forçado e Escravo

HR7: Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação.

Aspeto: Práticas de Segurança

HR8: Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações.

Aspeto: Direitos dos Povos Indígenas

HR9: Número total de Incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e ações tomadas.

Aspeto: Avaliação

HR10: Percentagem ou número total de operações sujeitas a revisões e/ou avaliações de impacto em matéria de direitos humanos.

Aspeto: Remediação

HR11: Número de queixas relativas aos direitos humanos arquivadas, tratadas e resolvidas, através de mecanismos de reclamação formais.

3 – Sociedade

Aspeto: Comunidade

SO1: Percentagem e número total de operações onde foram realizadas avaliações de impacto na comunidade local e que implementaram programas de envolvimento ou de desenvolvimento da comunidade local.

SO9: Operações com potencial impacto ou impacto negativo nas comunidades locais.

SO10: Medidas de prevenção e mitigação nas operações com potencial impacto ou impacto negativo na comunidade local

Aspeto: Corrupção

SO2: Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção.

SO3: Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.

SO4: Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.

Aspeto: Políticas Públicas

SO5: Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão.

SO6: Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país.

Aspeto: Concorrência Desleal

SO7: Número total de ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.

Aspeto: Conformidade

SO8: Montantes das coimas significativas e número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.

4 – Responsabilidade pelo produto

Aspeto: Saúde e Segurança do Cliente

PR1: Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos.

PR2: Refira o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respectivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.

Aspeto: Rotulagem de Produtos e Serviços

PR3: Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.

PR4: Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.

As práticas do pilar social de sustentabilidade reportadas pelas maiores empresas portuguesas

PR5: Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente.

Aspeto: Comunicações de Marketing

PR6: Programas de observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.

PR7: Indique o 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.

Aspeto: Privacidade do Cliente

PR8: Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes.

Aspeto: Conformidade

PR9: Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços.