

Ana Lúcia Marques Tavares

**A PERFORMANCE SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES. ESTUDO
COMPARATIVO ENTRE CINCO EMPRESAS DO SETOR DAS
TELECOMUNICAÇÕES.**



Universidade Fernando Pessoa

Porto, 2016

Ana Lúcia Marques Tavares

**A PERFORMANCE SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES. ESTUDO
COMPARATIVO ENTRE CINCO EMPRESAS DO SETOR DAS
TELECOMUNICAÇÕES.**

Universidade Fernando Pessoa

Porto, 2016

© 2016

Ana Lúcia Marques Tavares

“TODOS OS DIREITOS RESERVADOS”

Ana Lúcia Marques Tavares

Responsabilidade Social em Empresas de Telecomunicação

Tese apresentada à Universidade Fernando Pessoa
como parte dos requisitos para obtenção do grau de
mestre em Ciências Empresariais, sob orientação
da Prof^a. Doutora Sofia Nora Gaio

Assinatura _____

Agradecimentos

Para concluir a presente dissertação contei com o apoio, incentivo e dedicação de um conjunto de pessoas que durante a sua elaboração estiveram sempre direta ou indiretamente presentes:

Aos meus pais por tudo, o que sou a eles o devo.

Ao meu companheiro de vida e amigo Luís André, por ser quem é por estar sempre presente, por fazer com que eu queira ser sempre melhor enquanto ser humano. Porque é a minha inspiração, também pelas inúmeras horas perdidas a rever textos e por me questionar sobre o porquê das coisas.

À minha irmã Olga, que para bem e para mal somos uma equipa, atingimos sempre os nossos objetivos com o apoio uma da outra, pela sua paciência e incentivo nos momentos mais difíceis, motivou-me a nunca desistir, o cajado do meu caminho.

Aos meus amigos, que sabem quem são e sabem também o quanto são importantes para mim e o foram neste processo.

Por fim à minha orientadora, Prof^ª. Doutora Sofia Gaio que admiro, que sei que não poderia ser outra e por me indicar o caminho certo a percorrer.

"O homem é do tamanho do seu sonho."

Fernando Pessoa

Resumo

No âmbito deste trabalho proponho-me elaborar um estudo sobre o conceito da Responsabilidade Social Empresarial no setor das telecomunicações, e ilustrar algumas das vantagens inerentes à adoção de um comportamento empresarial socialmente responsável, que contribui por sua vez para o entendimento, comunicação, divulgação e crescimento da estratégia empresarial neste setor.

Procurarei expor, que a estratégia de RSE, sendo acolhida voluntariamente e recebendo o apoio de todos *stakeholders* poderá gerar um reforço da imagem, reputação, distinção da concorrência (devido à criação do produto social com valor) e confiança do consumidor sendo algumas das vantagens identificadas e peças fundamentais para o sucesso de uma empresa. Propus-me analisar o caso de estudo das empresas PT, TIM, Telefónica, América Móvil e China Mobile.

O principal objetivo deste estudo consiste em compreender a performance das empresas anteriores, relativamente às ações de responsabilidade social, na dimensão social.

Palavras-chave: Responsabilidade Social Empresarial, performance, telecomunicações, categoria social.

Abstract

On this document I intend to formulate a study on the concept of Corporate Social Responsibility in telecommunications sector, understand it and illustrate some of the advantages that stem from adopting a socially responsible business behaviour, which in turn helps the understanding, communication, propagation and growth of this business strategy in the sector.

I will seek to state that the CSR strategy, when accepted willingly and supported by all stakeholders, can generate image enhancement, reputation, distinguishing itself from the competition (due to the creation of the worthy social product) and consumer confidence are some of the identified advantages and key parts on the success of a company. I

decided to examine the case study of PT, TIM, Telefónica, América Móvil e China Mobile.

The main concern for this study is to understand in understanding the performance of the previous companies, the perception they have on the subject of the social responsibility, in social areas.

Keywords: Corporate Social Responsibility, performance, telecommunications ,social areas.

INDICE GERAL

	Pág.
AGRADECIMENTOS	VI
RESUMO	VII
ABSTRACT	VII
INDICE DE GRÁFICOS	XII
INDICE DE TABELAS	XIII
INDICE DE FIGURAS	XV
LISTA DE ABREVIATURAS	XVI

PARTE I

CAPÍTULO I INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização	1
1.2 Objetivos e Metodologia	2
1.4 Estrutura da dissertação	4

CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

2.1 Enquadramento da noção de Responsabilidade Social	6
2.2 Varias teorias e abordagens	9
2.2.1 Modelo de Carrol	9
2.2.2 Modelo de Wood	11
2.2.3 Modelo de Quasi e O`Brien	12
2.2.4 Modelo de Garriga & Melé	14
2.3 Instrumentos da Responsabilidade Social	16
2.4 Principais referências nas áreas de reporte social	18
2.5 Vantagens e obstáculos às práticas de Responsabilidade Social	20

CAPÍTULO III – METODOLOGIA

3.1 Introdução	23
3.2 Objetivo da investigação	23
3.3 <i>Design</i> da Pesquisa	24
3.4 Estudo de caso e técnicas de recolha	26

PARTE II

CAPÍTULO IV – O SETOR DAS TELECOMUNICAÇÕES

4.1 Análise histórica da evolução no setor das telecomunicações	29
4.2 Caracterização das empresas	30
4.2.1 Portugal Telecom	31
4.2.2 Telecom Itália	32
4.2.3 Telefónica	33
4.2.4 América Móvil	34
4.2.5 China Mobile Limited	35

CAPÍTULO V – ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADO

5.1 Categoria Social	36
5.2 Portugal Telecom	36
5.2.1 Subcategoria: práticas trabalhistas e trabalho condigno	36
5.2.2 Subcategoria: direitos Humanos	39
5.2.3 Subcategoria: Sociedade	40
5.2.4 Subcategoria: Responsabilidade pelo produto	41
5.3 TIM	41
5.3.1 Subcategoria: práticas trabalhistas e trabalho condigno	41
5.3.2 Subcategoria: direitos Humanos	44
5.3.3 Subcategoria: Sociedade	44
5.3.4 Subcategoria: Responsabilidade pelo produto	45
5.4 Telefónica	46
5.4.1 Subcategoria: práticas trabalhistas e trabalho condigno	46
5.4.2 Subcategoria: direitos Humanos	47
5.4.3 Subcategoria: Sociedade	48
5.4.4 Subcategoria: Responsabilidade pelo produto	48
5.5 América Móvil	49
5.5.1 Subcategoria: práticas trabalhistas e trabalho condigno	49
5.5.2 Subcategoria: Direitos Humanos	50
5.5.3 Subcategoria: Sociedade	51
5.5.4 Subcategoria: Responsabilidade pelo produto	51
5.6 China Mobile Limited	52

5.6.1 Subcategoria: práticas trabalhistas e trabalho condigno	52
5.6.2 Subcategoria: direitos Humanos	54
5.6.3 Subcategoria: Sociedade	54
5.6.4 Subcategoria: Responsabilidade pelo produto	55
5.7 Análise comparativa	55
5.7.1 Subcategoria: práticas trabalhistas e trabalho condigno	55
5.7.2 Subcategoria: direitos Humanos	62
5.7.3 Subcategoria: Sociedade	65
5.7.4 Subcategoria: Responsabilidade pelo produto	67

PARTE III

CAPÍTULO VI – Conclusão

6.1 Principais conclusões	69
6.2 Limitações do estudo	71
6.3 Sugestões para investigações futuras	71

Bibliografia	73
---------------------	----

Apêndices	80
------------------	----

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - PT Contratação por Género e Rotatividade por género - 2014	37
Gráfico 2 - Distribuição do tempo de formação (%) por categoria profissional – PT	38
Gráfico 3 - TIM Contratações por género e Rotatividade por Género – 2014	42
Gráfico 4 – Representação etárias e por género na Telefónica -2014	46
Gráfico 5 – América Mobile Contratações por género -2014	49
Gráfico 6 - China Mobil Contratações por género -2014	52
Gráfico 7 – Percentagem de colaboradores contratados em 2014	57
Gráfico 8 - Contratações por género em 2014	58

Índice de Tabelas

	Pág.
Tabela 1: A responsabilidade social das empresas (RSE): Uma perspetiva histórica	8
Tabela 2: Modelo de Desempenho Social Empresarial (Wood, 1991)	11
Tabela 3: Cartografia das teorias e abordagens à RSE	15
Tabela 4 – Detalhe das empresas que constituem a amostra (análise de conteúdo)	24
Tabela 5 – Categorias (utilizadas na análise de conteúdo) e Conteúdo	27
Tabela 6 – Classificação dos indicadores de informação	28
Tabela 7 – Volume de indicadores reportados	36
Tabela 8 – Contratações por idade em 2014 – PT	37
Tabela 9 – Rotatividade por idade – PT	37
Tabela 10 – Sinistralidade laboral – PT	39
Tabela 11 - Número de participações de práticas indevidas por canal	39
Tabela 12 – Contratações por idade em 2014 – TIM	42
Tabela 13 – Rotatividade por idade – TIM	42
Tabela 14 – Tempo médio de formação por género – TIM	43
Tabela 15 – Sinistralidade laboral – TIM	43
Tabela 16 – Número de Horas de formação – Telefónica	47
Tabela 17 – Contratações por idade em 2014 – América Móvil	49
Tabela 18 – Sinistralidade laboral – América Móvil	50
Tabela 19 - Diversidade e Igualdade de Oportunidades – China Mobil	53
Tabela 20 – Formação e Horas de Formação - China Mobil	53
Tabela 21 – Subcategoria Praticas trabalhistas e trabalho condigno	56
Tabela 22 - Contratações por idade em 2014	58
Tabela 23 - Sinistralidade em 2014	59
Tabela 24 – Formação em 2014	60
Tabela 25 - Colaboradores por género	61
Tabela 26 - Número de participações de práticas indevidas	61
Tabela 27 – Subcategoria Direitos Humanos	62
Tabela 28 – Subcategoria Sociedade	65
Tabela 29 – Responsabilidade pelo Produto	67

Índice de Figuras

Figura 1 – Pirâmide de RSE	10
Figura 2 – Modelo de duas dimensões da RSE (Quazi e O'Brien, 2000)	12

Lista de Abreviaturas

AA1000 - Accountability

AM - América Móvil

AMX - Bolsa de Valores Mexicana

ATECO – *Classification of Economic Activity*

CE - Comissão Europeia

DH – Direitos Humanos

DMA - *Direct Memory Access*

EY - *Ernst & Young*

GRI - *Global Reporting Initiative*

SAR - *Specific Absorption Rate*

SGS ICS – Serviços Internacionais de Certificação, Lda.

SST – Segurança e Saúde no Trabalho

ISEA - *Institute of Social and Ethical Accountability*

ISO - *International Organization for Standardization*

LBG - *London Benchmarking Group*

OCDE - Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico

OIT - Organização Internacional do Trabalho

PIB - Produto Interno Bruto

PTP – Portugal Telecom Portugal

RCAAP - Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal

RRSCP - Rácio Responsabilidade Social Capital Próprio

RS - Relatórios de Sustentabilidade

TIM - Telecom Itália

RSE - Responsabilidade Social das Empresas

S.A. - Sociedade Anónima

SA8000 - Social Accountability 8000

SAR - *Specific absorption rate*

SOX - *Sarbanes-Oxley Act*

UE - União Europeia

PARTE I

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

O fenômeno da globalização, aliado ao aparecimento das Tecnologias de Informação e Comunicação, tornou possível o reconhecimento dos problemas sociais, económicos e ambientais enquanto problema nacional bem como internacional, levando a uma modificação de pensamento e capacidade de atuação e ação dos indivíduos. O público adquiriu uma nova capacidade de atuação responsabilizando as empresas, nomeadamente as multinacionais, pelos seus atos perante a sociedade. As estratégias empresariais, por seu lado, tiveram que se adaptar de modo a acompanhar as novas tendências do consumidor e da sociedade. O mundo está efetivamente a mudar e as práticas de Responsabilidade Social são possivelmente uma consequência, resposta e estratégia de ação ou moda inerentes a esta conjuntura social, económica e empresarial.

A presente dissertação pretende analisar qual a performance das empresas de telecomunicação a nível mundial na categoria social. Neste sentido, gostaríamos de entender como atuam em termos de responsabilidade social e se alteram essa forma de atuação em função dos países onde operam. As empresas foram escolhidas em países diferentes três na Europa Ocidental, um na Ásia e outro na América do Sul, pelas diferenciações de valores, atitudes e comportamentos, e pela sua variáveis demográficas, sociais e económicas.

Será analisada a categoria social da Global Reporting Initiative (GRI-G4) com base nos relatórios de sustentabilidade das empresas escolhidas, A análise recai sobre este indicador porque dos três indicadores que constituem o modelo de desenvolvimento sustentável, o indicador social quando é abordado aparenta sempre surgir como consequência de problemas económicos e/ ou ambientais, raramente o indicador social é

a causa de problemas económicos. O aspeto social é aquele que parece ser menos discutido pelas empresas, na própria literatura aparenta ser sempre uma consequência de algo, ou dos fatores económicos ou dos fatores ambientais, não sendo dada importância ao indicador social como este sendo o causador de algo. Contudo, a preocupação com a sociedade, com os direitos humanos e com os colaboradores já é uma realidade cada vez mais presente nas empresas.

Como unidade de estudo a escolha recaiu sobre a Portugal Telecom, a Telecom Itália, a Telefónica, a América Móvil e a China Mobile, todas elas empresas que no seu setor são líderes de mercado, e vamos analisar mais especificamente a sua performance nas seguintes subcategorias:

- Indicadores de desempenho de Práticas Laborais e Trabalho Condigno,
- Indicadores da Sociedade,
- Indicadores dos Direitos Humanos,
- Indicadores de Responsabilidade pelo Produto.

A escolha deste tema deve-se à minha curiosidade sobre ele, e porque entendo que as empresas enfrentam diversos desafios, resultantes de vários fenómenos económicos, sociais, ambientais e tecnológicos, nos últimos anos e a Responsabilidade Social das Empresas (RSE) marca uma nova era, crescendo exponencialmente e sendo reconhecida como atividade *Core business*, em oposição meramente associada à filantropia (Bhattacharya e Sen 2004).

Com as políticas de RSE exprimem-se os compromissos assumidos pelas empresas de forma voluntária, nos domínios dos Direitos Humanos, dos Direitos do Ambiente e nos Direitos do Trabalho em alternativa aos tradicionais modelos de Gestão. O desenvolvimento sustentável é uma temática muito discutida nos dias de hoje, estando as empresas sensibilizadas para esta temática. Um sinal disso é a crescente elaboração de Relatórios de Sustentabilidade (RS).

1.2 Objetivos e Metodologia

Este estudo tem como objetivo compreender a performance das empresas de telecomunicação relativamente à responsabilidade social. Pretende-se compreender e comparar a dinâmica de implementação de medidas socialmente responsáveis por parte das empresas de telecomunicações escolhidas e perceber de que forma o fazem, quer por via de políticas integradas de qualidade, desenvolvimento e apoio a inúmeros projetos na área da solidariedade social, saúde, ambiente, economia social, educação, formação, na política de investimento, na qualificação e formação dos seus recursos humanos, assim como, na forma como operam e realizam os seus negócios. Procura-se compreender o que levam as organizações a comprometerem-se perante a sociedade, a desenvolver e apoiar projetos que promovam uma forte ligação quer com as comunidades envolventes, quer com a sociedade em geral.

Os objetivos específicos que se pretendem atingir são os seguintes:

- Identificar as atividades de responsabilidade social desenvolvidas pelas empresas de telecomunicações;
- Conhecer a importância que os gestores atribuem às atividades de responsabilidade social;
- Perceber em que medida as atividades de responsabilidade social se enquadram na gestão global das empresas;
- Identificar alguns aspetos da cultura organizacional das empresas de telecomunicações.

E porquê a escolha de empresas de telecomunicação? Porque atualmente a vida moderna não pode existir sem uma boa rede de telecomunicações. Para trabalhar melhor e mais depressa as pessoas têm de trocar conhecimentos e ideias usando os meios de comunicação (rádio, televisão, telemóvel, internet) que nos põem em contacto com o mundo inteiro. A globalização é um fenómeno que interliga atividades económicas, sociais, culturais e políticas entre diferentes países, tornando assim o mundo interligado, numa Aldeia Global. Graças às novas tecnologias é possível comunicar com toda a parte do mundo, e parecer que estamos todos perto uns dos outros, ficando a conhecer melhor outras culturas e diferenças sociais. E é neste sentido que se pretende nesta pesquisa estudar a dimensão social da sustentabilidade das empresas de telecomunicação que

seguem as diretrizes da GRI, através da análise individual e comparativa da performance das cinco empresas, no ano de 2014. Serão analisados os quatro indicadores da categoria de desempenho social dos Relatórios de Sustentabilidade das cinco empresas selecionadas.

Considerando os objetivos desta dissertação, optou-se pelo método qualitativo. Dentro deste será abordado o *design* de pesquisa descritiva através do estudo de caso. Para a recolha de dados utilizou-se informação pública e publicada, *site* das empresas, estudos académicos pertinentes à revisão bibliográfica que se pretende nesta dissertação.

Numa primeira fase, explorou-se os dados secundários existentes (obras, artigos, teses) existentes nas bibliotecas e nas bases de dados científicas (B-on, SciELO, RCAAP). Este processo permitiu conhecer os estudos e trabalhos publicados sobre esta temática sendo preciosos, não só na definição do problema, mas também na estruturação do método de pesquisa (recolha de dados primários).

1.3 Estrutura da Dissertação

A presente dissertação encontra-se dividida em três partes, a parte I onde é efetuado o enquadramento teórico, designado por revisão da literatura, a parte II dedicada ao desenvolvimento do estudo e a parte III onde se fazem as conclusões e limitações do estudo e sugestões futuras, estas três Partes são constituídas por seis capítulos.

No capítulo introdutório, faz-se a contextualização do estudo, quais os objetivos do estudo, qual a metodologia e a estrutura da dissertação.

No segundo capítulo é feito o enquadramento teórico, nele se descreve o enquadramento da noção de responsabilidade social, apresentam-se os instrumentos de responsabilidade,

identificam-se as principais referências nas áreas de reporte social e identificam-se as vantagens e obstáculos à prática de responsabilidade social.

É importante compreender até que ponto pode a gestão por valores ser considerada uma mais-valia para o desempenho organizacional e contribuir para o desenvolvimento da sustentabilidade das organizações.

O terceiro capítulo engloba a investigação e é apresentado o objetivo de estudo, bem como justificada a metodologia utilizada. Utiliza-se o tipo de pesquisa descritiva e a estratégia de investigação, é a do estudo de caso, sendo a informação recolhida por via de dados secundários, obtidos através dos relatórios de sustentabilidade publicados pelas empresas em estudo num determinado período (ano 2014).

No capítulo seguinte, é feita uma análise à evolução dos setor de telecomunicações onde se procura apresentar um breve resumo histórico e é feito também a apresentação e caracterização da organização em estudo. Este capítulo separa a informação do enquadramento teórico da parte prática onde se encontra o estudo de caso.

O estudo de caso (capítulo quinto) concretiza a transição da componente teórica para a prática, sendo patenteados os objetivos da investigação, de forma a se compreender a performance da implementação de medidas socialmente responsáveis por parte da organização alvo do estudo e onde se responde às questões da investigação apresentadas anteriormente. Assim, o estudo de caso das empresas de telecomunicação permite entender práticas e vantagens da RSE.

Esta dissertação termina no sexto capítulo com a apresentação das conclusões e limitações da pesquisa.

Em suma, através deste estudo foi possível aferir a performance que as empresas estudadas de telecomunicação têm sobre a RSE.

CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

2.1 Enquadramento da noção de Responsabilidade Social

Neste capítulo, pretende-se fazer uma revisão da literatura sobre o conceito de responsabilidade social empresarial.

O conceito de Responsabilidade Social tem uma história extensa e diversa, é quase impossível analisar o momento em que as preocupações das empresas extravasaram as suas fronteiras internas, ou seja, o momento chave onde surgiu a preocupação por uma efetiva responsabilidade das empresas para com a sociedade em que se inserem. Segundo muitos autores o conceito tradicional de responsabilidade Social nasce em 1953, com Howard Bowen no seu livro *Social responsibilities of the businessman* no qual o autor teoriza sobre o impacto na vida dos cidadãos comuns das atuações das grandes empresas, através do seu poder de decisão e influência, este colocou a seguinte questão "Que responsabilidade se espera que o homem de negócios assuma para com a sociedade?" (Carroll 1999: pág. 270).

A década de sessenta demonstra uma tentativa de formalização do conceito de RSE, onde se multiplicam definições e abordagens à mesma. McGuire (1963), citado por Carroll (1999) defendeu a ideia que a RS supõe que a empresa não tem apenas obrigações legais e económicas, mas também algumas responsabilidades para com a sociedade. Walton (1967), citado por Carroll (1999), afirma que o conceito de RS reconhece a proximidade da relação entre a empresa e a sociedade, Carroll (1979) defende que o conceito de RSE englobava quatro dimensões: a pessoal, a social, a política e a económica. Porém na década de setenta este conceito não era muito consensual, Milton Friedman, defendeu que o único propósito das empresas seria aumentar os lucros agindo no interesse da maximização do retorno dos acionistas e deixando os problemas sociais como responsabilidade dos governos.

Na década de oitenta e noventa passa-se a praticar a teoria, onde algumas empresas passaram a divulgar relatórios ou balanços sociais, embora seja só no século XXI que o conceito de RS se torna mais firme, aplicável à realidade de uma organização, passa assim a ser um meio suscetível de gerar benefícios para a organização. Há empresas a desenvolverem já vários esforços para melhorar problemas sociais e ambientais mas algumas delas estão longe de o fazer de forma produtiva, por duas razões, separam negócios e sociedades, quando estes são dependentes e complementares, isto porque não adaptam as características e estratégias do RS.

Em 2001, surge um contributo importante para a reflexão em torno da RSE, o Livro Verde, que promove um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas. Neste documento, há uma clara alusão à ideia do desenvolvimento sustentável e à noção de que as empresas devem procurar alcançar três tipos de objetivos: económicos, sociais e ambientais.

A Comissão Europeia identifica diversos fatores que motivam essa mesma evolução, que pela sua importância aqui se identificam:

- ⇒ Novas preocupações e expectativas dos cidadãos, consumidores, autoridades públicas e investidores num contexto de globalização e de mutação industrial em larga escala;
- ⇒ Critérios sociais que possuem uma influência crescente sobre as decisões individuais ou institucionais de investimento, tanto na qualidade de consumidores como de investidores;
- ⇒ A preocupação crescente face aos danos provocados no meio ambiente pelas atividades económicas;
- ⇒ A transparência gerada nas atividades empresariais pelos meios de comunicação social e pelas modernas tecnologias da informação e da comunicação.

Na Tabela 1 é ilustrado a relação entre a responsabilidade social das empresas, numa perspetiva histórica verificada por Joyner e Payne (2002).

Tabela 1 - A responsabilidade social das empresas (RSE): Uma perspectiva histórica (Joyner e Payne, 2002)

Autores	RSE
Barnard (1938)	Análise económica, jurídica, moral, social e ambiental
Simon (1945)	As organizações devem ser responsáveis pelos valores da comunidade
Drucker (1954)	A gestão deve considerar o impacto da política empresarial na sociedade
Selznick (1957)	A estabilidade de uma empresa contribui para a manutenção da estabilidade da comunidade
Andrews (1971 – Revisão)	A empresa deve ter estratégia explícita de apoio às instituições comunitárias
Freeman (1984)	As empresas devem satisfazer diversas partes interessadas

Carroll (1979) referiu que o conceito de responsabilidade social é definido de diferentes formas, e por diferentes autores. Carroll identificou algumas destas abordagens e o seu significado na responsabilidade social:

- ⇒ Aplicar o conceito de RSE mediante requisitos económicos e legais (McGuire)
- ⇒ Garantir unicamente lucros (Friedman);
- ⇒ Promover atividades voluntárias, económicas e legais (Steiner);
- ⇒ Aplicar o conceito de RSE mediante a realização de proveitos (Davis e Backman);
- ⇒ Promover atividades voluntárias (Manne);
- ⇒ Aplicar círculos concêntricos cada vez maiores (CED – Committee for Economic Development, Davis e Blomstrom);
- ⇒ Ter preocupação mais ampla com o sistema social (Eells e Walton);
- ⇒ Demonstrar a responsabilidade como um número de problemas sociais (Hay, Gray e Gates);
- ⇒ Fornecer um caminho para a responsabilidade social (Ackerman e Bauer, Sethi).

Freeman (1984) propôs um modelo que operacionalizou o conceito de responsabilidade social empresarial, modelo dos *stakeholders*, em que as organizações dependem e são influenciadas pela gestão dos *stakeholders*.

Em Portugal e de acordo com Guerreiro e Pereira (2006), entre os responsáveis com uma postura mais pró-ativa, a igualdade entre sexos tende a ser relacionada com a questão da responsabilidade social das organizações, e com a integração de minorias tendencialmente discriminadas, sendo, por vezes, associada a outras preocupações da entidade, como a inclusão de portadores de deficiência ou ex-reclusos nos quadros da organização, ou ainda, o apoio cedido pela entidade junto de população carenciada.

De acordo com Matos (2007), a comunidade empresarial envolve a utilização de elevados recursos financeiros e uma enorme capacidade de influência que acarreta uma responsabilidade também perante a sociedade. Desta forma as empresas devem ser agentes empreendedores de ações sociais, e só com base nesse princípio é que vão ser capazes de transformar as necessidades e carências sociais de um negócio rentável. Ao longo da história há casos de empresas que passaram a encarar a satisfação das necessidades sociais como uma oportunidade de serem reconhecidas e conseqüentemente recompensadas. Mas também existem algumas limitações na aplicação deste tipo de políticas.

2.2 Várias teorias e abordagens

2.2.1 Modelo de Carroll

O desenvolvimento e validação deste estudo foram fundamentais na construção do modelo piramidal de Responsabilidade Social empresarial de Carroll (1979), o qual se baseia em quatro componentes: (1) económica, (2) legal, (3) ética e (4) discricionária (ou filantrópica). Estas componentes caracterizam-se pelo seguinte:

(1) Responsabilidade económica: localiza-se na base da pirâmide, pois é a principal face de responsabilidade social encontrada nas empresas, sendo os lucros a maior razão pela qual as empresas existem.

(2) Responsabilidade legal: define o que a sociedade considera importante com respeito ao comportamento adequado da empresa. Espera-se que as empresas sejam responsáveis pela observância das leis municipais e estaduais, por parte dos seus empregados.

(3) Responsabilidade ética: inclui comportamentos ou atividades que a sociedade espera das empresas, mas que não são necessariamente codificados na lei e podem não servir os interesses económicos diretos da empresa. Os tomadores de decisão das empresas devem agir com integridade, justiça e imparcialidade, além de respeitar os direitos individuais.

(4) Responsabilidade discricionária ou filantrópica: é puramente voluntária e orientada pelo desejo da empresa em fazer uma contribuição social não imposta pela economia, pela lei ou pela ética.

A figura 1 ilustra o modelo de responsabilidade proposto por Carroll (1979, 1991) referido anteriormente na forma de pirâmide.

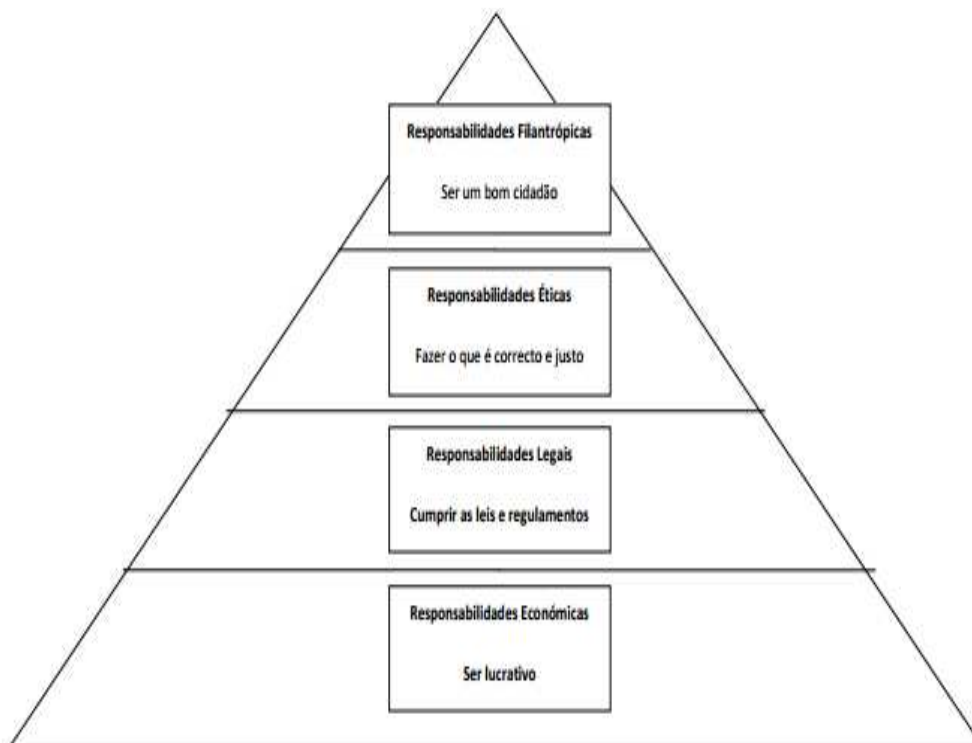


Figura 1 – Pirâmide de RSE (Fonte: Carroll, 1991:42)

O modelo de Carroll apresenta algumas limitações, em primeiro lugar, a configuração piramidal sugere que as responsabilidades do topo da hierarquia são mais importantes do que as da base. Em segundo lugar, a pirâmide não ilustra as sobreposições e as influências mútuas entre os quatro domínios. Em terceiro lugar, parece pouco apropriado considerar as ações filantrópicas, ou seja, nem sempre é fácil distinguir o que é filantrópico e ético. Em quarto lugar, o modelo de Carroll apresenta algumas lacunas sobre os critérios que permitem classificar uma dada atividade empresarial, como económica, legal ou ética.

2.2.2 Modelo de Wood

Wood (1991) baseado em Carroll (1979) desenvolveu um modelo de avaliação do desempenho social fundamentado nos princípios de RSE, nos processos de responsabilidade/resposta social e nos resultados verificados em relação ao comportamento social.

A base deste modelo consiste na ideia de que a empresa e a sociedade estão interligadas e não são consideradas distintas, uma vez que a sociedade espera determinados comportamentos da empresa

A responsabilidade social transmite uma grande variedade de significados, esta variedade resulta da natureza dinâmica, dependente do contexto e da natureza holística da RSE. É dinâmico porque evolui constantemente para atender às exigências de mudança em ambientes complexos. É dependente do contexto uma vez que se baseia e precisa ser incorporado em diferentes tradições históricas e culturais (Knopf et al., 2010).

Tabela 2 - Modelo de Desempenho Social Empresarial (Wood, 1991)

Princípios de Responsabilidade Social Empresarial	⇒	Princípio institucional: legitimidade
	⇒	Princípio organizacional: responsabilidade pública
	⇒	Princípio individual: gestão discricionária

Processos de Responsabilidade Social Empresarial	⇒	Avaliação ambiental
	⇒	Gestão de <i>stakeholders</i>
	⇒	Gestão de questões
Atitudes de Comportamento Social Empresarial	⇒	Impactos sociais
	⇒	Programas sociais
	⇒	Políticas sociais

A ideia básica da RSE (Wood, 1991) é que a empresa e a sociedade estão interligadas e não são consideradas distintas, pelo que a sociedade tem determinadas expectativas para o comportamento adequado de uma empresa.

2.2.3 Modelo de Quazi e O'Brien

Quazi e O'Brien (2000) propuseram um modelo de duas dimensões para classificação da RSE das visões existentes sobre a Responsabilidade, o qual está representado na figura 2.

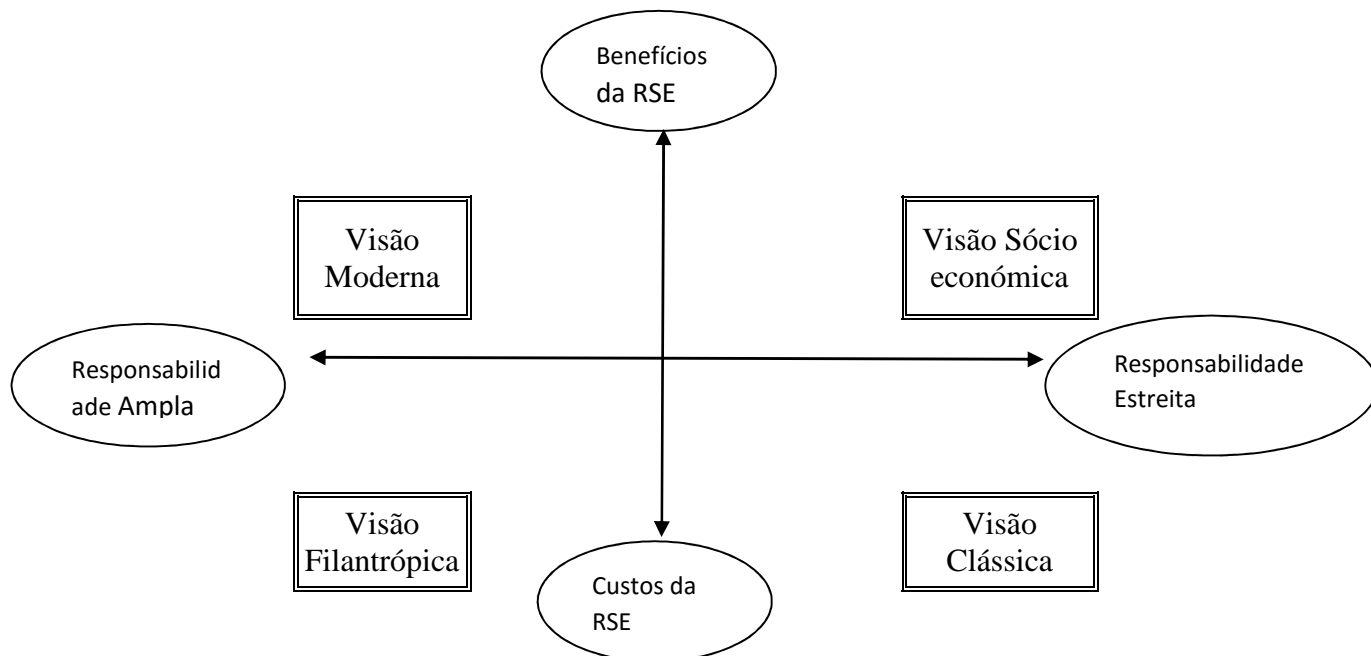


Figura 2 – Modelo de duas dimensões da RSE (Quazi e O'Brien, 2000)

Em sentido estreito – em que basicamente as responsabilidades dos gestores são as económicas e estão relacionadas com a maximização do lucro. Na visão socioeconómica acredita-se que a participação da empresa em atividades de RSE pode auxiliar na maximização dos lucros, enquanto na visão clássica a RSE é entendida apenas como um custo e não deve ser desenvolvida. Em suma o objetivo é basicamente a maximização do valor para o acionista.

A responsabilidade estreita divide-se em duas visões: a socioeconómica, que leva em consideração a maximização de valor para o acionista, mas acredita que as ações de responsabilidade social podem auxiliar nessa geração de valor; e a visão clássica, que considera que as ações de responsabilidade social não geram valor para a empresa e como tal não devem ser desenvolvidas.

Em sentido amplo – os gestores não têm apenas responsabilidades legais e económicas e envolvem-se nas questões da sociedade e realizam ações de carácter filantrópico. Na visão moderna a organização deve envolver-se nestas ações pois pode recolher benefícios futuros. Na visão filantrópica as ações de RSE devem ser igualmente realizadas mesmo que não tragam benefícios para a organização. Assim desta forma, verifica-se que a responsabilidade ampla está coerente com os defensores das ações de responsabilidade social.

No estudo desenvolvido por Quazi e O'Brien (2000), foram considerados os seguintes objetivos, genéricos e específicos:

Genéricos: Propor um modelo de responsabilidade social empresarial em contexto multicultural e testar a validade do modelo em termos de perceção da responsabilidade social empresarial.

Específicos: Verificar as posições da visão clássica e moderna na gama de responsabilidade (desde a ampla até à estreita) e verificar a posição dos gestores em relação à sua perceção em termos de custos e benéficos do seu envolvimento social.

2.2.4 Modelo de Garriga & Melé

Garriga e Melé (2004) propuseram uma classificação de abordagens, proposta no artigo «Responsabilidade Social das empresas: cartografia do território» onde agruparam as principais teorias de RSE em quatro grupos: teorias instrumentais, teorias políticas, teorias integrativas e teorias éticas.

As teorias instrumentais encaram a RSE como um meio para melhorar o desempenho económico e financeiro da empresa e abrangem as abordagens que focalizam a realização de objetivos económicos, através de atividades sociais. Este grupo considera que as ações socialmente responsáveis são um instrumento para a melhoria da reputação da empresa, podendo aumentar os seus clientes e, assim, melhorar a rentabilidade, apresenta-se como uma estratégia para alcançar vantagem competitiva (Porter; Kramer, 2006).

As teorias políticas inserem-se as abordagens sobre a cidadania corporativa que discutem os deveres da cidadania perante as comunidades em que estão inseridas, focaliza o poder social das empresas, especificamente nas suas relações com a sociedade. Este considera que elas detêm poder e passam a ter capacidade para influenciar o equilíbrio de mercado. Pondera também, a existência de um contrato social implícito entre as empresas e a sociedade (Donaldson; Dunfee, 1994). Dentro destas teorias distinguem-se diferentes correntes: constitucionalismo corporativo/empresarial, teorias de contrato social e cidadania corporativa.

As teorias integrativas, a abordagens mais representativas são a teoria dos stakeholders e da performance social (Carroll, 1979, 1991, 1999). Foca a ideia de que as empresas dependem da sociedade para sua existência, continuidade e crescimento. Assim, o

desempenho social é considerado o suporte para que as empresas obtenham alguma legitimidade e prestígio, integrando nas suas decisões os valores e exigências da sociedade (Garriga; Melé, 2004).

As teorias éticas preocupam-se em identificar os princípios que expressam os direitos universais, os interesses legítimos dos stakeholders e o desenvolvimento sustentável. Segundo este, os valores éticos intervêm no relacionamento entre negócios e a sociedade, o que leva as empresas a aceitarem responsabilidades sociais como um dever ético.

A Tabela 3 resume as teorias propostas por Garriga & Melé (2004), apresentando associado a cada teoria as diferentes abordagens, uma breve descrição e as respectivas referências.

Tabela 3 – Cartografia das teorias e abordagens à RSE

TIPO DE TEORIA	DIFERENTES ABORDAGENS	BREVE DESCRIÇÃO	REFERÊNCIAS
Instrumentais	Maximização de valor para o lucro	As empresas investem em atividades sociais, desde que contribua para aumentar a sua riqueza	Friedman (1970) e Jensen (2000)
	Estratégias para a vantagem competitiva	As empresas promovem investimento social desde que se verifique uma melhoria do contexto competitivo.	Porter e Kramer (1996)
		As empresas promovem estratégias baseadas nos recursos naturais	Hart (1995) e Litz (1996)
		As empresas promovem estratégias da base da pirâmide económica.	Prahalad e Hammond (2002), Hart e Christensen (2002) e Prahalad (2003)
	Marketing das causas	As empresas apoiam causas que melhorem a sua imagem e reputação.	Varadarajan e Menon (1988) e Murray e Montanari (1986)
Políticas	Constitucionalismo empresarial	As empresas detêm poder considerável na sociedade e capacidade para influenciar o equilíbrio do mercado.	Davis (1960, 1967)
	Teoria do contrato social integrativo	As empresas assumem um contrato social entre a sociedade.	Donaldson e Dunfee (1994, 1999)
	Cidadania empresarial	As empresas têm deveres de cidadania perante a sociedade de que fazem parte.	Wood e Lodgson (2002), Andriof e McIntosh (2001), Matten e Crane

Integrativas	Gestão de assuntos sociais	As empresas devem atender, avaliar e responder aos sinais e expectativas do desempenho social da sua envolvente.	Sethi (1975), Ackerman (1973), Jones (1980), Vogel (1986) e Wartick e Mahon (1994)
	Responsabilidade pública	As empresas devem ter em consideração na sua performance social as políticas públicas e da regulamentação.	Preston e Post (1975, 1981)
	Gestão de stakeholders	É necessário a empresa fazer uma gestão equilibrada dos interesses dos stakeholders.	Mitchell e tal. (1997), Agle e Mitchell (1999), Rowley (1997)
	Desempenho social da empresa	As empresas socialmente responsáveis são aquelas que procuram a legitimidade social e conseguem dar uma resposta apropriada às questões sociais.	Carroll (1985), Wartrick e Cochran (1985), Wood (1991) e Swanson (1995)
Éticas	Teoria normativa dos stakeholders	Os stakeholders têm interesse nas ações da empresa, implicando por parte desta uma resposta adequada.	Freeman (1984, 1994), Evan e Freeman (1988), Donaldson e Preston (1995), Freeman e Phillips (2002) e Phillips e tal. (2003)
	Direitos humanos	As empresas devem obedecer aos Direitos Humanos universais.	Princípios Globais (1999) e UN Global Compact (1999)
	Desenvolvimento sustentável	As empresas devem adoptar políticas de desenvolvimento sustentável, garantindo os direitos das gerações presentes e futuras.	Comissão Mundial do Desenvolvimento Sustentável – Relatório de Brutland (1987), Gladwin e Kennelly (1995)
	O bem comum	Como membros da sociedade, as empresas devem contribuir para o bem comum e o progresso da comunidade.	Alford e Naghton (2002), Melé (2002) e Kaku (1997)

Fonte: Garriga & Melé, 2004

2.3. Instrumentos da Responsabilidade Social

Existem várias ferramentas de gestão que ajudam as organizações a desenvolver e a adequar as políticas de responsabilidade social, sendo possível enumerar alguns desses instrumentos relativamente comuns, como: a cultura da organização; os códigos de conduta; a política de responsabilidade social; os sistemas de gestão; e os relatórios de sustentabilidade (Gómez, 2005).

A cultura da organização está patente na definição da visão, missão e valores, sendo que, através desta informação é possível promover a responsabilidade social, servindo a mesma de orientação geral para as políticas da organização.

Os códigos de conduta ou denominados de códigos de ética, refletem a necessidade de alinhar o comportamento dos membros da organização de acordo com as regras e princípios éticos comuns, podendo ser este documento um poderoso instrumento de implementação e reforço da responsabilidade social. Permitem influenciar as práticas dos diversos parceiros da empresa e informar os consumidores dos princípios seguidos na produção de bens e serviços. Para além disso, constituem uma resposta direta à pressão pública (media, grupos de consumidores, ativistas de direitos humanos, por exemplo), e de outras partes interessadas como as uniões de comércio, acionistas, concorrentes e autoridades públicas. É um instrumento de gestão interna, onde as empresas apresentam os valores e princípios éticos, segundo os quais o negócio se rege.

A política de responsabilidade social é o mecanismo estratégico inicial que a gestão de topo começa por implementar e assim orientar a organização no sentido de uma gestão ética e socialmente responsável. Este instrumento acaba por englobar todos os instrumentos de responsabilidade social, sendo responsável pelo seu funcionamento em conjunto.

Os sistemas de gestão são instrumentos que estabelecem padrões para a implementação adequada e integral de um modelo de gestão. Por exemplo, a aplicação integral e correta de um sistema de gestão ambiental deve seguir um sistema de gestão que preveja e garanta que a organização irá cumprir todas as obrigações legais e seguir plenamente as normas ou as melhores práticas em termos de impacto ambiental. No campo da responsabilidade social das empresas, há uma variedade de padrões e sistemas de gestão, destacando-se normas como a SA8000 (Norma *Social Accountability 8000*), AA1000 (Accountability) e ISO 26000 estas permitem às empresas integrar as considerações sociais, ambientais e a participação dos *stakeholders*, no processo de tomada de decisões

A norma SA 8000 – Sistemas de Gestão da Responsabilidade Social veio “atender a uma necessidade dos consumidores mais esclarecidos, que se preocupam com a forma como os produtos são produzidos, e não apenas com a sua qualidade.” (Matos et al, 2007:320).

A norma AA 1000 – *Accountability* foi desenvolvida pelo Institute of Social and Ethical Accountability (ISEA). Esta norma foi criada com o objetivo de apoiar as organizações na definição das suas metas, no acompanhamento da evolução dos indicadores, na auditoria e na elaboração de relatórios de desempenho. Objetiva, desta forma, a orientação do desenvolvimento e do desempenho da empresa nas áreas social, ambiental e económica, apoiando o desenvolvimento sustentado (Neves, 2003).

A ISO 26000 insiste em apresentar diretrizes de responsabilidade social (não se trata de um sistema de gestão) e orientar as organizações, de diferentes dimensões e atividades, a incorporá-las na sua gestão. Trata-se de um documento guia de responsabilidade social capaz de orientar organizações de diferentes culturas, sociedades e contextos, para estimular a melhoria do desempenho e os seus resultados.

Os relatórios de sustentabilidade tem como objetivo o relato do desempenho social e ambiental das organizações, de modo a que os mercados e os consumidores possam ter informação útil que lhes permita avaliar o desempenho em termos de responsabilidade social. A nível internacional, o relatório GRI é a iniciativa com maior participação por parte das organizações, permitindo este relatório a comparação de resultados por empresa, por períodos, entre outros (Gómez, 2005).

É um Instrumento de comunicação e de gestão (permite uma abordagem mais sistemática ao desenvolvimento sustentável, a medição do progresso, a estratégia e os alvos a melhorar), que é o produto final de duas fases. Numa primeira fase é efetuada a recolha e avaliação de dados e informação que permitem medir a *performance* social e ambiental da empresa, recorrendo a determinados indicadores chave, e numa segunda fase é feita a verificação da informação constante do relatório.

2.4 Principais referências nas áreas de reporte social

Existem várias organizações mundiais com intervenção relevante para a responsabilidade social e ambiental das empresas. Apesar de todas as normas, linhas orientadoras e diretivas já existentes, não se pode ainda falar, de uma normalização no que concerne à elaboração, por parte das empresas, dos seus relatórios de sustentabilidade. Algumas das organizações que a seguir são referidas apresentam também indicadores para a avaliação da responsabilidade social e ambiental e que têm vindo a produzir conteúdos nos domínios do reporte, normas e linhas de orientação:

1. Global Reporting Initiative (GRI). Desenvolveu as linhas orientadoras para a elaboração dos relatórios de sustentabilidade, sendo consensualmente aceite como o *standard* mais comum e mais utilizado pelas empresas para a elaboração dos seus relatórios;

2. Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (ETHOS). Organização não-governamental brasileira tem várias publicações e guias de ação nesta área;

3. Organização Internacional de Normalização (ISO). Com sede na Suíça, tem vários sistemas de normas, destacando-se as Normas da série ISO 14000 sobre gestão ambiental

4. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE). Publicou diretivas básicas para empresas multinacionais, visando a promoção de um desenvolvimento sustentável global;

5. Social Accountability International. Publicou a primeira norma certificável de responsabilidade social (SA8000)

6. União Europeia (UE). Através do Livro Verde em que são apresentadas algumas acções que as empresas devem considerar para se tornarem social e ambientalmente responsáveis;

7. United Nations Global Compact. Através da iniciativa Global Compact, mobiliza a comunidade empresarial internacional na promoção de valores fundamentais nas áreas dos direitos humanos, das relações de trabalho e do ambiente

2.5. Vantagens e obstáculos às práticas de Responsabilidade Social

Para alguns autores, como por exemplo Carvalho e Stevens (2007), a RSE é vista como algo intrínseco à empresa, como uma exigência que vem de fora. Uma empresa que não tenha um sentido de responsabilidade social não cumpre a sua função, independentemente da sua área de trabalho (Parrado e Tomás, 2008).

A responsabilidade social deve ser usada, não pelo altruísmo, mas por se relacionar com o bom senso e com os requisitos necessários a uma estratégia de sobrevivência empresarial. Mas nem todos os autores, como por exemplo Tenório (2004), partilham deste ponto de vista, pois os defensores da corrente essencialmente liberalista sustentam a teoria de que a função da empresa se prende só com a maximização dos lucros. Tenório (2004) chega mesmo a defender que a caridade é vista como um entrave para o desenvolvimento da sociedade. Esta afirmação é justificada pelo facto de a RSE acarretar um custo de oportunidade, ou seja o montante que é investido nesta área não vai ser aplicado a atividades que poderão gerar rendimentos.

Bresser (1999), reconhece que a obrigação de promover o desenvolvimento social e económico cabe ao Estado, perante a abrangência de políticas a adotar obrigado a estabelecer uma parceria participativa com a sociedade organizada e a iniciativa privada. Para tal recorreu a medidas de incentivo, como exemplo temos os incentivos fiscais. Os autores que defendem a RSE garantem que a aplicação do conceito irá impulsionar os negócios da empresa, bem como desenvolver a sociedade de uma maneira sustentável. O primeiro objetivo é alcançado através da divulgação das ações sociais que a empresa desempenha, as ações reconhecidas pela sociedade poderão a longo prazo resultar no

fortalecimento da marca e na obtenção de um valor diferencial para os seus produtos e serviços.

Existem algumas limitações na aplicação deste tipo de políticas. Autores como Husted e Allen (2000) referem mesmo que as práticas de RSE podem ser descritas como anti competitivas, pois restringem de certa forma a competição de outras empresas no mercado. Nem todas as empresas, sobretudo as pequenas e médias empresas, possuem capacidade financeira para aplicarem este tipo de políticas. Enquanto alguns gestores referem que a maximização do lucro não é um requisito suficiente para o sucesso da empresa, e que deveriam ter um comportamento orientado para o mercado, com uma conduta coerente e responsável.

Outros alegam que sem a maximização do lucro não é possível o empenho da empresa em ações de RSE, e que os gestores não devem perder de vista a estratégia comercial. Para tal as políticas e os objetivos de uma empresa não se podem basear apenas nas políticas de RSE, pelo facto de o abuso e a diluição do conceito de RSE poder reduzir a credibilidade da empresa. O comportamento responsável das empresas que optam por adotar a RSE passa por promover ações sociais, viradas para a defesa do ambiente e para a sustentabilidade da comunidade. As grandes empresas optam por emitir um Relatório de Sustentabilidade, no qual mostram de que forma estão a contribuir para a sustentabilidade da sociedade e de que forma contribuem para o bem-estar de todos os agentes que de forma direta ou indireta interagem com a organização. As pequenas e médias empresas, dentro das suas possibilidades, optam em primeiro lugar por contribuir para bem-estar dos seus funcionários.

A sociedade tornou-se cada vez mais consciente do poder de influência que as empresas detêm, e passaram a exigir informações relacionadas com as condições de produção dos bens e serviços, bem como o impacto que vão ter na sustentabilidade, premiando o comportamento social das empresas. No que se refere à sociedade, os consumidores também se tornaram conscientes do seu papel, optando por empresas que aplicam políticas de RSE, pois quando decidem levar um produto também passam a considerar,

não apenas no seu valor intrínseco, mas também no seu valor agregado no processo de produção, assim como nas preocupações com as questões humanas, sociais ou ambientais.

Algumas das vantagens que podem ser obtidas por quem aplica a RSE, de acordo com Porter e Kramer (2002), são:

- Prestígio e Credibilidade – de acordo com esta linha de pensamento as empresas vão ser valorizadas pela sociedade e pelo mercado obtendo assim uma maior visibilidade;
- Comprometimento dos empregados para com a empresa – vão sentir-se mais motivados a melhorar o seu desempenho;
- Ganhos de imagem – os consumidores vão sempre associar a empresa a atividades de responsabilidade social, e vão querer contribuir de forma indireta mantendo-se assim fiéis à marca;
- Aumento da produção e das vendas – provocado pela motivação dos funcionários e pelos ganhos em termos de imagem;
- Incentivos fiscais – existe a possibilidade de isenções fiscais.

Apesar das vantagens associadas ao tema da RSE, as empresas não podem fundamentar as suas políticas e os seus objetivos na RSE, pois embora seja crucial para a estratégia e o desenvolvimento das organizações, a temática também apresenta limitações na sua aplicação. As limitações associadas ao tema podem comprometer a eficácia e eficiência da estratégia, a continuidade do negócio, ou mesmo a sobrevivência das próprias organizações. Algumas das limitações apontadas por Swiatkiewicz (2009) para a RSE, são:

- A empresa pode correr o risco de estar a gastar os recursos da empresa de forma não produtiva;
- A preocupação dos gestores nas políticas de RSE pode levar a uma menor preocupação dos mesmos na estratégia comercial;

- Corre-se o risco de distribuir os recursos de gestão disponíveis por um número crescente de alternativas de investimento;
- Enfraquece-se o sentido de dever dos gestores perante os proprietários;
- A despesa com a RSE acarreta também um custo de oportunidade, no sentido em que cada euro gasto na RSE não pode ser investido noutras atividades que realmente gerem rendimento.

Aquando da aplicação de políticas de RSE, a empresa deve ponderar não só as vantagens como também as suas limitações, os gestores devem considerar as políticas de RSE, da mesma forma como tratam um qualquer investimento, ponderando a relação custo benefício do investimento.

Swiatkiewicz (2009) afirma que é importante analisar não só os limites para além dos quais a estratégia se pode tornar eficiente ou mesmo ineficiente, mas também as situações em que a estratégia em que a ética e a RSE podem ser cruciais para a estratégia e o desenvolvimento das organizações.

CAPÍTULO III – METODOLOGIA

3.1 Introdução

Neste capítulo será apresentada a metodologia utilizada no processo de investigação, de modo a responder às questões de pesquisa e aos objetivos do trabalho, este está organizado de acordo com a seguinte estrutura, introdução, objetivos de investigação, tipo de *design* da pesquisa, estudo de caso e técnicas de recolha de informação.

3.2 Objetivo da investigação

Pretende-se com esta dissertação analisar a performance em responsabilidade social de empresas do setor das telecomunicações. Serão analisadas as seguintes empresas a Portugal Telecom, a Telecom Itália, a Telefónica, a América Móvil e a China Mobile, embora com atividades em diversas partes do mundo têm as suas sedes em Portugal, Itália, Espanha, México e China respetivamente.

No quadro seguinte apresentamos uma síntese das empresas que constituem a amostra:

Tabela 4 – Detalhe das empresas que constituem a amostra (análise de conteúdo)

Nome	Setor	País	Região	Ano avaliado
PT Portugal	Comunicações	Portugal	Europa	2014
Telecom Itália	Comunicações	Itália	Europa	2014
Telefónica	Comunicações	Espanha	Europa	2014
América Móvil	Comunicações	México	América Sul	2014
China Mobile Limited	Comunicações	China	Ásia	2014

Ao analisar empresas sediadas em países diferentes pretende-se também analisar se existe diferenciação na aplicação dos princípios da responsabilidade social, perceber se uma empresa com sede na China aplica os mesmos princípios que uma empresa sediada em Portugal. Vivemos num mundo Global, mas será que a responsabilidade social também o é?

3.3 Design da Pesquisa

Na literatura encontram-se vários modelos e processos de elaboração de um projeto de investigação, pelo que não existem regras “*standard*” que devam ser rigorosamente seguidas, depende muito do problema a ser investigado, assim como do conhecimento e estilo dos investigadores (Hill e Hill, 2002).

Todavia, tal como refere Gil (1996) é importante que o projeto de investigação clarifique o processo de pesquisa, as etapas e o processo que serão desenvolvidos para atingir os objetivos, devendo ser suficientemente detalhados e claros. Assim, o método de pesquisa é o procedimento intelectual ou caminhos técnicos utilizados pelos pesquisadores para a geração de conhecimento científico (GIL, 1999)

Segundo Gil (1999) uma pesquisa pode ser classificada com base nos seus objetivos (exploratória, explicativa ou descritiva) e nos procedimentos técnicos adotados (bibliográficos, experimental ou documental).

Pesquisa descritiva ou explicativa – Andrade (2002) destaca que a pesquisa descritiva preocupa-se em observar os dados, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los, e o pesquisador não interfere neles. Assim, os fenómenos são estudados, mas não são manipulados pelo pesquisador.

Dentro do método qualitativo será abordado o *design* de pesquisa descritiva através do estudo de caso. Na pesquisa qualitativa concebem-se análises mais profundas em relação ao fenómeno que está a ser estudado. A abordagem qualitativa visa destacar características não observadas por meio de um estudo quantitativo. Beuren (2006) Analisando assim o conteúdo de cada relatório.

Quanto à natureza, esta pesquisa pode ser classificada como aplicada ao se orientar para um contexto prático de mensuração de desempenho sustentável num setor específico, o das telecomunicações, através dos seus relatórios de sustentabilidade (Turrioni e Mello, 2012; Appolinário, 2006).

Em relação ao objetivo, a pesquisa proposta é de carácter descritivo, pois, relata as características do fenómeno estudado em determinada realidade (Triviños, 1987; Turrioni e Mello, 2012). Assim, é descrito nesse estudo como as empresas de telecomunicações

selecionadas reportam e apresentam os seus indicadores nos relatórios de sustentabilidade publicados anualmente.

3.4 Estudo de caso e técnicas de recolha

Conforme Yin (2001) o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que compreende um método que abrange tudo em abordagens específicas de recolha e análise de dados. Técnica para a recolha de dados, mas uma estratégia de pesquisa abrangente.

Este estudo aborda a responsabilidade social das organizações e tem como finalidade compreender a dinâmica da implementação de medidas socialmente responsáveis por parte das organizações em estudo.

Após uma fase de investigação sobre o tema, baseada na revisão de literatura, pesquisas bibliográficas, consulta de artigos científicos, internet e leitura, a investigação qualitativa e a técnica de estudo de caso, revelaram-se como as mais pertinentes, atendendo ao realismo implícito nesta organização, dado que, implementa práticas socialmente responsáveis.

Segundo Fonseca (2002), as pesquisas documentais seguem as mesmas diretrizes das pesquisas teóricas, ou seja, utilizam-se documentos como principais fontes de dados, tendo como diferença fundamental, que os dados recolhidos para as pesquisas teóricas são: livros, artigos científicos e trabalhos académicos e já as pesquisas documentais recorrem a fontes mais diversificadas, sem tratamento analítico prévio como: jornais, revistas, tabelas estatísticas, filmes, relatórios de empresas, pinturas, entre outros. No caso desta pesquisa foram utilizados os relatórios de sustentabilidade das empresas de telecomunicação.

Tendo em conta o objetivo deste estudo, de analisar a performance das empresas de comunicações no que respeita à divulgações de aspetos de sustentabilidade no seu relatório, foram escolhidas empresas cuja informação fosse acessível e que fossem representativas do mercado português e mundial.

Tanto em Portugal como no resto do Mundo, os relatórios de sustentabilidade, com base nas Diretrizes Global Reporting Initiative GRI (2013), recaem sobre três dimensões chave, que fornecem informação acerca da forma de gestão de cada organização e os seus impactos sobre:

- Desempenho Económico: condições económicas dos *stakeholders*, a nível local e global, realçando o fluxo de capital e os principais impactos económicos da organização sobre a sociedade;

- Desempenho Ambiental: impacto da empresa sobre sistemas naturais vivos e não vivos (ecossistemas, terra, ar e água), relatando o consumo de materiais, energia e água e a produção e emissão de resíduos;

- Desempenho Social: impacto da organização no ambiente social, referente a práticas trabalhistas, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto.

A análise de conteúdo dos relatórios de sustentabilidade foram realizada na categoria social. As categorias foram selecionadas com base na Global Reporting Initiative. A informação foi classificada em categorias, tendo por base o modelo da GRI4, uma vez que é o modelo com maior utilização internacional, e encontram-se esquematizados na tabela seguinte.

Tabela 5 – Categorias (utilizadas na análise de conteúdo) e Conteúdo

Categorias	Conteúdo
Categoria social	Relatórios de Sustentabilidade Modelo GRI - G4 Subcategorias: - Práticas Laborais e Trabalho Condigno: LA1 a LA16 - Direitos Humanos: HR1 a HR12

	- Sociedade: SO1 a SO11 - Responsabilidade pelo Produto: PR1 a PR9
--	---

Fonte - GRI 4

Através da análise das publicações das empresas, em particular dos relatórios anuais, Cochran (1984) afirma ser possível aferir acerca das atividades desenvolvidas e das intenções das empresas quanto às ações de RSE. Neste processo, uma vez determinadas as variáveis base, o trabalho torna-se objetivo (apesar da escolha das variáveis ser uma tarefa com alguma subjetividade, o que constitui um inconveniente) e, como se trata de um procedimento mecânico, é fácil o estudo de uma amostra de dimensão considerável. Por outro lado, o que as empresas consideram como socialmente responsável dentro da organização poderá não corresponder à realidade.

Para a realização da análise de conteúdo com base nos relatórios de sustentabilidade, seguiu-se uma análise de cada entidade face a cada indicador de RSE. A pontuação dada a cada indicador varia entre 1 e 5, de acordo com a classificação da tabela 6, conforme a empresa em análise faça ou não referência a cada um dos indicadores. Entendeu-se que quanto maior a divulgação das empresas acerca das suas práticas de RSE com base nas GRI4, mais alto é o seu nível de RSE. Deste modo, a escala permite analisar o grau de cumprimento de cada indicador.

Tabela 6 – Classificação dos indicadores de informação

Escala	Classificação
1	A empresa faz referência ao indicador e cumpre-o: verifica-se o relato e cumprimento conciso na atividade da empresa.
2	A empresa faz referência ao indicador mas não se verifica na totalidade a sua implementação: existe a intenção de verificação ou está em fase de cumprimento.
3	A empresa faz referência ao indicador mas não o cumpre: não o considera relevante para a sua atividade ou o valor é nulo.
4	A empresa faz referência ao indicador como “não aplicável” à sua atividade.
5	A empresa não faz referência ao indicador embora possa ser importante para a sua atividade.

Elaborou-se uma tabela de trabalho passível de ser aplicada a qualquer empresa, de modo a realizar a análise do conteúdo dos relatórios de sustentabilidade e atribuir um nível.

Relativamente à limitação do método, em relação à recolha de dados, deve-se considerar dois aspetos fundamentais: confiabilidade dos dados e falta de padrão dos documentos analisados. Em relação à confiabilidade, os dados obtidos foram considerados confiáveis para análise e classificação das categorias, pois foram extraídos de documentos auditados de forma independente por empresas especializadas com exceção do da América Móvil. Sobre a falta de padrão dos relatórios, cabe destacar que alguns relatórios apresentaram conteúdos mais completos e maior nível de detalhe das ações das suas organizações do que outros, fato que torna cada análise diferenciada em relação a aprofundamento de determinados aspetos.

PARTE II

CAPÍTULO IV – SETOR DAS TELECOMUNICAÇÕES

4.1 Análise histórica da evolução no sector das telecomunicações

O sector das telecomunicações era considerado, até meados do séc. XX, um “feudo” natural do Estado. Na origem desta conceção encontramos, tanto razões estratégicas de soberania nacionais, como o elevado investimento necessário para entrar nesta indústria. O sector era encarado como um monopólio natural, o que justificava a tendência para a intervenção estatal. Apesar de, até meio do século passado, o serviço telefónico ter pouca penetração ao nível do mercado doméstico, com o crescimento económico do pós-guerra o seu uso deixou de ser quase um exclusivo de empresas, para se tornar progressivamente um serviço essencial nos países mais desenvolvidos,

Nesta época, o desenvolvimento das telecomunicações fez-se exclusivamente em bases nacionais – cada país tinha o seu monopólio estatal, que detinha as infraestruturas de telecomunicações, em muitos casos com especificações próprias. Eram também estas empresas que definiam quais os equipamentos que se podiam ligar à rede pública comutada, o que teve evidentes implicações no mercado de equipamentos para telecomunicações.

Na década de 70, enquanto em vários países europeus se manteve a preocupação em aumentar a cobertura telefónica nacional, noutros a evolução tecnológica começou a fazer sentir os seus efeitos. A digitalização da rede abriu perspectivas revolucionárias para a evolução do sector. Com a RDIS, tornou-se possível fornecer novos serviços utilizando as infraestruturas de telecomunicações existentes e melhorar a qualidade dos serviços tradicionais.

Entre esses novos serviços conta-se a transmissão de dados a alta velocidade e a ligação de computadores pessoais à rede. A evolução das telecomunicações passou a estar ligada à evolução da informática, surgindo o mercado de “telemática”. As redes de cobre foram progressivamente substituídas pelas redes de fibra ótica, abrindo caminho às novas tecnologias de transmissão de banda larga – fibras óticas, satélites e micro-ondas – e à convergência com os mercados de “media”, do entretenimento e da eletrónica de consumo.

4. 2 Caraterização das empresas

Inicialmente, vai ser apresentada a caracterização das cinco empresas, em relação à origem e posição com relação a gestão sustentável entre outros. Posteriormente, são descritos os resultados e discutida a avaliação dos cinco documentos recolhidos, utilizando uma tabela de verificação para orientar a análise.

Também foram avaliados os níveis de aplicação dos relatórios, cujo formato e elaboração seguiram as diretrizes da GRI4.

Por fim, os resultados da tabela dos indicadores recolhidos nos relatórios das cinco empresas, que foram publicados no padrão da GRI4, são apresentados, utilizando os fundamentos da estatística descritiva. Os resultados são discutidos procurando evidenciar o comportamento dos dados, realizar comparações entre as organizações e confrontar os resultados desta pesquisa com a teoria.

4.2.1 Portugal Telecom

Em Portugal, a Portugal Telecom assume posição de destaque, não só por ser o antigo monopólio e o atual incumbente, como pela quota de mercado que detém. A história do Grupo PT confunde-se com a história das Telecomunicações em Portugal. A Portugal Telecom (PT) é a líder de mercado nos pacotes de serviços de telecomunicações, com uma quota de mercado de 44,4% no final do segundo trimestre de 2014, segundo dados publicados pela Anacom. Segue-se a NOS, com uma quota de 38,8%; em terceiro fica a Vodafone, com 8,6% do mercado e, por fim, a Cabovisão, com 8,1%.

O relatório de sustentabilidade empresarial da PT Portugal é elaborado de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative, G4, na opção abrangente. A informação disponibilizada refere-se à cadeia de valor da PT Portugal. Por solicitação da PT a SGS ICS efetuou a verificação independente do Relatório de Sustentabilidade 2014. O âmbito da verificação, baseada na metodologia da SGS de Verificação de Relatórios de Sustentabilidade, incluiu o texto, dados, gráficos e declarações contidos no relatório.

Os dados apresentados ao longo do relatório evidenciam a evolução do desempenho em cada tema, comparando sempre que possível, os dados do triénio 2012 – 2014 com os dados do ano de 2011.

Agregada em três dimensões – Valores, Meio Ambiente e Sociedade - os eixos incluídos na visão estratégica de sustentabilidade são genericamente os seguintes:

- **VALORES:** Promover negócios baseados num maior conhecimento, rigor e responsabilidade;
- **MEIO AMBIENTE:** Inovar, minimizar o impacto de carbono na natureza, e estimular a biodiversidade;
- **SOCIEDADE:** Alavancar a partilha, a solidariedade e o respeito mútuo, para promover um maior equilíbrio socioeconómico.

4.2.2 TIM – Telecom Itália

A Telecom Itália, conhecida popularmente como TIM, foi fundada oficialmente no dia 14 de Julho de 1995. A Telecom Itália é uma sociedade anónima constituída sob as leis da República de Itália, onde a empresa-mãe tem a sua sede.

A Telecom Itália contribui para a produção de aproximadamente 0,7% do PIB italiano. As atividades do Grupo geram emprego direto a cerca de 50.000 pessoas em Itália. O que significa que em cada 225 trabalhadores do sector privado, um pertence ao Grupo Telecom Itália.

A Relevância do Grupo torna-se ainda mais significativa quando se considera os empregados indiretos, ou seja, aqueles que trabalham em projetos relacionados com as atividades da Telecom Itália. Um total de cerca de 100.000 pessoas, o que corresponde a cerca de 1% dos empregados de todo o sector privado, estão direta ou indiretamente empregadas pelo Grupo na Itália.

A Telecom Itália opera a maior infraestrutura de voz e dados fixos, abrangendo toda a Itália, oferecendo uma das mais amplas e avançadas plataformas de rede móvel do país.

O foco na inovação e no investimento em novas infraestruturas e tecnologia, caracterizam a ação da Telecom Itália no Brasil, um país onde o Grupo opera desde 1997 através de sua subsidiária TIM Brasil sendo o segundo maior mercado do Grupo, operando também noutras partes da Europa, América do Norte, África e Ásia através da Sparkle, Lan Nautilus e Med Nautilus, as empresas operacionais locais da Telecom Itália.

Grupo Telecom Itália tem por objetivo alcançar um equilíbrio entre as três dimensões da sustentabilidade:

- **Sustentabilidade ambiental:** a manutenção da funcionalidade dos sistemas ecológicos, assegurando um equilíbrio entre a utilização dos recursos naturais e das atividades da empresa;
- **Sustentabilidade social:** promover o princípio da equidade entre gerações e dentro da mesma geração;
- **Sustentabilidade económica:** manter e aumentar capital.

A Telecom Itália elabora o Relatório de Sustentabilidade com base nas diretrizes da norma AA1000 e do GRI G4 padrão na opção abrangente, sendo verificado pela empresa de auditoria Price Waterhouse Coopers.

4.2.3 Telefónica

A Telefónica surgiu oficialmente em 19 de abril de 1924, na cidade de Madrid, com o nome de Compañía Telefónica Nacional de España. Ao longo das décadas seguintes a empresa cresceu por todo o território nacional, chegando a deter o monopólio das telecomunicações no mercado espanhol até a década de 90.

Com sede em Madrid, opera em 17 países, com uma base de clientes de 341 milhões de acessos, tem uma forte presença em Espanha, Europa e América Latina, onde a maioria da estratégia de crescimento está centrada. A Telefónica é uma das maiores empresas de telecomunicações do mundo em termos de capital social e número de clientes. Com mais de 76% dos negócios gerados fora da rede doméstica. Movistar (para Espanha e América Latina, com exceção Brasil), Vivo (no Brasil) e O2 (no Reino Unido e Alemanha) são as principais marcas em que empresa está estruturada.

A Telefónica é uma empresa totalmente privada, com 1,3 milhões acionistas diretos e é cotada na Bolsa Espanhola, bem como na de Londres, Nova Iorque, Lima e Buenos Aires.

A Telefónica apresenta o relatório de Sustentabilidade para o ano fiscal de 2014, onde apresenta os objetivos alcançados em 2014 em termos económicos, ambientais e sociais, bem como em direitos humanos, anticorrupção e gestão da diversidade.

O relatório é elaborado em conformidade com os princípios estabelecidos pela Global Reporting Initiative (GRI) G4. A Telefónica utiliza a opção abrangente da GRI-G4. Esta opção foi subsequentemente sujeita a verificação externa pela empresa EY.

4.2.4 América Móvil

América Móvil, S.A.B. de CB, está legalmente constituída sob a lei mexicana, com ações cotadas na Bolsa de Valores Mexicana (AMX), nos Estados Unidos na Bolsa de Valores de Nova Iorque (AMX) e no NASDAQ National Market (AMOV) e em Espanha na LATIBEX (XAMXL).

É a empresa líder na América Latina, e o principal fornecedor de serviços de telecomunicações integrados e um dos cinco maiores do mundo em termos de usuários e

no mercado de capitalização. Com operações em 25 países, os serviços fornecem 368 milhões de acessos.

Tem presença operacional na Argentina, Áustria, Belarus, Brasil, Bulgária, Chile, Colômbia, Costa Rica, Croácia, República Dominicana, Equador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Macedónia, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Porto Rico, Sérvia, Eslovénia, Estados Unidos e Uruguai.

O relatório apresenta os resultados, sociais, trabalhistas e ambientais para os 18 países das Américas onde operam. Quanto aos dados financeiros e o número total de empregados, os resultados são consolidados com os países europeus nos quais a América Móvil está presentes, desde 01 de julho de 2014.

Através da análise, acompanhamento e avaliação, orienta o funcionamento sustentável da empresa em ações contínuas de melhoria. O Plano consiste em quatro áreas de ação:

1. Gestão Sustentável;
2. Qualidade e Segurança;
3. Património Cultural;
4. Cuidado Ambiental.

Os dados são apresentados com base nos GRI G4, e tem autodeclarado que estão de acordo com a opção abrangente. O relatório não foi verificado por nenhuma entidade independente.

4.2.5 China Mobile Limited

Foi fundada em 1997 em Hong Kong, resultante da separação de ativos da China Telecom, com o objetivo de quebrar o seu monopólio. Como o maior fornecedor de serviços móveis com 807 milhões de clientes no continente asiático, a China Mobile Limited opera a maior rede móvel do mundo mantendo a posição de liderança nas telecomunicações no mercado da China continental.

O relatório foi elaborado em conformidade com diretrizes para a elaboração dos relatórios de sustentabilidade, com os princípios de relevância e abrangência das diretrizes G4 emitido pelo Global Reporting Initiative (GRI) e certificado pela Deloitte Touche Tohmatsu Certified Public Accountants LLP.

CAPÍTULO V - ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

5.1 Categoria Social

Este ponto apresenta a análise dos cinco relatórios na categoria social publicados pelas empresas de telecomunicação. Após recolha das divulgações, de acordo com a metodologia enunciada no capítulo anterior, apresentam-se de seguida, os resultados encontrados.

Tabela 7 – Volume de indicadores reportados

	Relatório Sustentabilidade - 2014				
	PT	TIM	TELÉFONICA	AMERICA MÓVIL	CHINA MOBILE
Indicadores sociais respondidos	45	43	40	35	33
Total de indicadores sociais	48	48	48	48	48
Percentagem de indicadores respondidos	94%	90%	83%	73%	69%

As cinco empresas analisadas não apresentaram regularidade no reporte da sustentabilidade nos períodos avaliados, sendo a Portugal Telecom aquela que a mais indicadores sociais responde estando a China Mobile no extremo oposto sendo aquela que menos indicadores responde.

5.2 PORTUGAL TELECOM

5.2.1 Subcategoria: práticas trabalhistas e trabalho condigno

O primeiro aspeto a ser analisado nesta subcategoria são as práticas laborais e de trabalho condigno. A empresa, dos seus 10.701 funcionários, contratou em 2014, 374 novos funcionários sendo 75 do sexo feminino e 299 do sexo masculino, demonstrando uma enorme diferenciação na inclusão por via do género, tendo em média 6 homens para 4 mulheres em 10 funcionários. Esta diferenciação também se verifica na rotatividade por género onde existe uma maior rotatividade nos homens do que nas mulheres, como podemos verificar no gráfico 1.

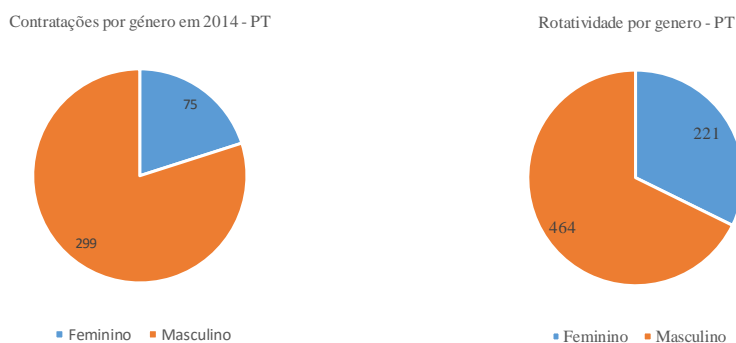


Gráfico 1

A média etária dos colaboradores em 2014 na PT f de 42,6 anos, embora tenham sido maioritariamente contratados colaboradores com idades abaixo dos 34.

Tabela 8 – Contratações por idade em 2014 - PT

Idades	≤ 34	35-54	55-64 ≥ 65
PT	297	70	7

Através da tabela 8 comprovamos o anteriormente referido, 79,41% das contratações em 2014 foram de colaboradores com ou com menos de 34 anos, também podemos verificar na tabela 9 que é nesta faixa etária onde se verificou o maior número de rotatividade, representando 57,23% da mesma.

Tabela 9 – Rotatividade por idade - PT

Idades	≤ 34	35-54	55-64 ≥ 65	Total	% Rotatividade
PT	392	204	89	685	6%

A Portugal Telecom tem um modelo de avaliação das competências comportamentais e técnicas dos seus colaboradores, bem como da concretização de resultados, intenta assim

otimizar as suas capacidades e competências. O modelo integra uma fase de autoavaliação, de avaliação e reunião de feedback entre avaliador e avaliado, onde é discutido, em conjunto, o plano de desenvolvimento pessoal, com a identificação dos pontos fortes e das áreas de melhoria de cada colaborador, a avaliação de desempenho contempla 100% dos colaboradores. A par desta medida a PT também possui programas de educação, formação e aconselhamento, no gráfico que se segue podemos verificar a percentagem do tempo de formação por categoria profissional, onde os consultores apresentam uma maior percentagem, indicando que são aqueles que mais formação têm demonstrando o quanto é importante o seu papel na empresa.

Distribuição do tempo de formação (%) por categoria profissional

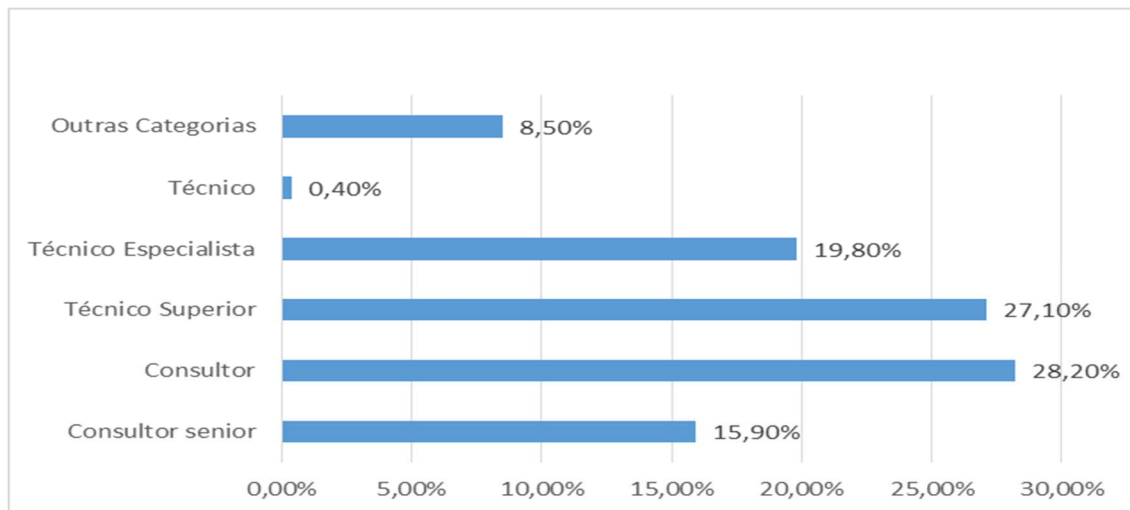


Gráfico 2

Todos os colaboradores, mesmo aqueles não estão representados pelas comissões de Segurança e Saúde no Trabalho estão abrangidos programas de SST, que consiste no seguinte;

- Identificação de riscos associados ao trabalho ou à vida pessoal e que podem desencadear ou agravar doenças que condicionem a saúde do trabalhador e a sua aptidão física ou psicológica para o trabalho.
- Identificação e avaliação dos riscos psicossociais na Direção de Operações e Infraestruturas.
- Realização de ações de formação "Gerir o Stress e a Equipa" na equipa de Operações e Infraestruturas.

Mesmo com a aplicação destas práticas de gestão de saúde e segurança, em 2014 foi confirmado um caso de doença profissional, ao que corresponde uma taxa de 0,009% no universo total de funcionários, não tendo sido registado qualquer óbito. A PT Portugal identificou 977 trabalhadores (cerca de 9,1%) cuja atividade se encontram classificada como sendo de elevado risco e de incidência de doenças profissionais (todos estes trabalhadores pertencem à Direção de Operações e Infraestruturas).

Tabela 10 – Sinistralidade laboral - PT

Sinistralidade -2014	Masculino	Feminino	Total
Acidentes de trabalho em serviço com baixa médica	104	22	126
Dias perdidos ¹ devido a acidentes de serviço, com baixa médica.	4.117	923	5.040
Número de horas potencialmente trabalhadas	11 175 905,84	6 508 359,38	17 684 265,22
Número de horas efetivamente trabalhadas	12 215 845,60	6 900 737,43	19 116 583,03
Taxa de sinistralidade	1,7	0,64	1,32
Taxa de dias perdidos	73,68	28,36	57

A PT Portugal não se preocupa unicamente com o cumprimento das práticas trabalhistas no interior da estrutura da empresa, preocupando-se também na sua cadeia de valores, tem uma política ativa na validação do cumprimento das práticas trabalhistas dos seus fornecedores.

Nas disputas em torno das práticas trabalhistas adotadas pela organização nas suas atividades e relações com outras partes foram registadas as seguintes participações:

Tabela 11 - Número de participações de práticas indevidas por canal

	Triénio 2012-2014
Direitos Humanos e práticas laborais	8
Segurança e saúde no trabalho	5

5.2.2 Subcategoria: direitos Humanos

A PTP considera os Direitos Humanos como sendo parte da avaliação do risco não-financeiro das operações. Todos os acordos /contratos da PT Portugal com os seus

¹ Dias perdidos: contabilização de dias de calendário, a partir do dia seguinte à ocorrência do acidente de trabalho.

parceiros e fornecedores incluem cláusulas de ambiente, SST, direitos humanos e outros temas de responsabilidade social.

A formação nas políticas e procedimentos em Direitos Humanos, integra um dos pacotes de formação da PTP, defendendo uma cultura vigente de tolerância, de inclusão nas diversas vertentes da sua atividade e relacionamentos com o meio envolvente, promovendo assim uma distribuição de formação por áreas temáticas, como ambiente, SST, DH e ética representando 53% da formação dada pela empresa, com uma ocupação de 70.518 h sendo efetuada a 100% dos colaboradores.

Não se verificaram em 2014 ocorrências no cumprimento dos indicadores de direitos humanos quer por parte da PT quer por parte dos seus fornecedores.

5.2.3 Subcategoria: Sociedade

Como maior operador de telecomunicações em Portugal, uma das suas preocupações centrais consiste em garantir o acesso a serviços de telecomunicações ao maior número de pessoas possível, independente das suas capacidades motoras, localização geográfica ou condição social. Neste sentido, a PTP tem garantido a disponibilização de serviços e planos de preços ajustados a todos os perfis de clientes.

Resultante do aumento da utilização de telemóveis, outra das preocupações da PTP é o efeito que os campos eletromagnéticos das telecomunicações móveis possam causar na saúde da população. Por esse motivo os equipamentos e serviços comercializados pela PTP são sujeitos a avaliações prévias de modo a garantir que não têm impacto negativo na saúde e segurança dos seus utilizadores. Além deste aspeto são também aferidos aspetos relacionados com a ergonomia dos equipamentos, dos materiais que os compõem e com as funcionalidades de que dispõem. Consequentemente em 2014 não houveram registos de quaisquer queixas ou controvérsias sobre estes temas.

Durante o ano de 2014, relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos relativos a produtos e serviços a PT pagou de €234400 de multas e esteve envolvido em 8 processos.

A PT preocupa-se também com todos os aspetos relacionados com ética e anti corrupção na sua cadeia de valores, estes aspetos são despistados no ato do registo dos fornecedores no Clube de Fornecedores PT, gerindo 2.711 fornecedores registados e 1577 fornecedores adjudicados.

5.2.4 Subcategoria: Responsabilidade pelo produto

Todas as soluções colocadas no mercado são sujeitas a um conjunto de estudos que permitem aferir a conformidade de cada equipamento, produto ou serviço, às leis em vigor, às políticas adotadas na empresa e aos compromissos assumidos com os *Stakeholders*. A PT só introduz no mercado equipamentos, produtos ou serviços que respeitem estas premissas.

Não se tendo verificado nenhum caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, durante o ano. A PT assume que não vende produtos banidos de outros mercados, nem produtos ou serviços que tenham estado em debate público ou tenham merecido preocupação elevada por parte dos seus *stakeholders*.

Desta forma tem mantido o nível médio de satisfação dos clientes. Podemos então concluir que o nível de satisfação dos clientes demonstra a qualidade ou a perceção por parte dos clientes dos produtos e serviços prestados pela PTP, onde não se verificou qualquer controvérsia relacionada com estes temas, durante o ano de 2014.

5.3 TIM

5.3.1 Subcategoria: práticas trabalhistas e trabalho condigno

A TIM a 31 de dezembro de 2014 tinha 66.016 funcionários e contratou nesse ano 5.810 funcionários dos quais 3.029 eram do sexo feminino e 2.781 eram do sexo masculino, não havendo grande diferenciação na contratação por género já em termos de rotatividade verificou-se que houve mais 4% de rotatividade em colaboradores do sexo feminino correspondendo a mais 248 colaboradores.

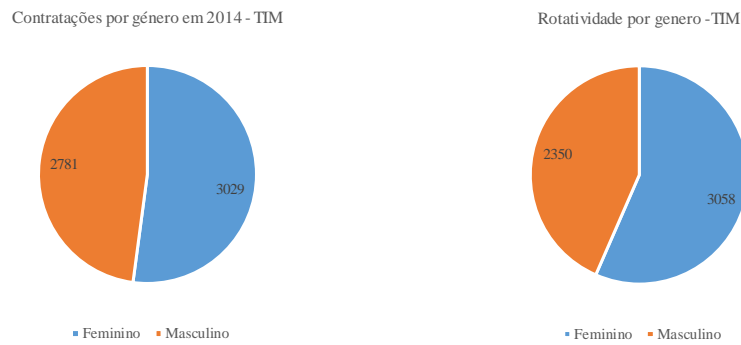


Gráfico 3

O maior número de contratações verificou-se na faixa etária abaixo dos 30 anos, claramente apostam na contratação de funcionários jovens, o mesmo se verifica em relação à taxa de rotatividade, uma vez que é maior nos colaboradores com idades inferiores aos 30 anos, tal como podemos verificar nas tabelas que se seguem.

Tabela 12 – Contratações por idade em 2014 – TIM

	<30	30 - 50	>50
TIM	3.917	1.779	114

Tabela 13 – Rotatividade por idade - TIM

	<30	30 - 50	>50	Total	% Rotatividade
TIM	3.283	1.682	443	5.408	8%

A Telecom Itália promove atividades de formação com o objetivo de fornecer ferramentas para o crescimento profissional dos seus colaboradores. Os principais programas de formação implementados em 2014 caem em cinco grupos principais:

- Gestão da educação;
- Formação de indução;
- Espaço para o crescimento;
- Formação e avaliação de competências;
- Desenvolvimento de um projeto de formação destinado para aqueles escolhidos na sequência do inquérito "talento em ação", procurando definir planos de ação individuais.

Distribuindo os tempos de formação por gênero e categoria profissional da seguinte forma:

Tabela 14 – Tempo médio de formação por género - TIM

	Total de Horas	Horas por pessoa	Participação ²	Participantes	Abrangência ³
TOTAL	1.458.591	33	266.328	43,388	98,20%
Gerentes Sénior	20.576	30,8	3.870	660	98,80%
Dos quais as mulheres	4.508	42,9	834	105	100,00%
Dos quais os homens	16.068	28,5	3.036	555	98,60%
Chefias Intermédias	63.113	19,6	12.991	3.072	95,60%
Dos quais as mulheres	17.356	19,9	3.652	818	94,00%
Dos quais os homens	45.757	19,5	9.339	2.254	96,20%
Funcionários Escritório / Trabalhadores	1.374.902	34,1	249.467	39.707	98,60%
Dos quais as mulheres	263.838	22,2	80.882	11.702	98,3
Dos quais os homens	1.111.064	39,1	168.585	28.005	98,7

Pela análise da tabela percebe-se que as formações são bastante abrangentes à generalidade dos colaboradores.

Em conformidade com as definições estabelecidas pela legislação de referência e com o Instituto Nacional de Estatística (ATECO), as atividades de trabalho da Telecom Itália SPA, foram classificadas com risco médio baixo, não havendo atividades de alto risco presentes na empresa.

Tabela 15 – Sinistralidade laboral - TIM

Acidentes	2014
Número de acidentes (excluindo viagens)	566
Índice de gravidade ⁴	0,33
Taxa de frequência ⁴	8,96
Duração média em horas	130,36
Índice de improdutividade ⁴	1,38
Acidentes por 100 trabalhadores	1,30

² Mostra o número total de participações em sessões de formação, nas várias formas previstas (sala de aula, *e-learning*, formação).

³ Refere-se à percentagem de recursos humanos que participaram em pelo menos uma formação, em comparação com o número total de recursos humanos em cada categoria individual (gerentes seniores, gerentes de nível médio, trabalhadores de escritório).

⁴ Os índices de gravidade, frequência e improdutividade são, respetivamente:

- O número de dias de trabalho convencionais perdidos devido a acidente por mil horas trabalhadas;
- O número de acidentes por milhão de horas trabalhadas;
- O número de horas perdidas devido a acidentes por mil horas trabalhadas.

Os tipos de lesões registradas foram, em ordem decrescente: quedas, acidentes rodoviários, entorses, manuseio de materiais, impactos e outros tipos menores. No período 2012-2014, ocorreu uma morte (em 2014, um homem), como resultado de um acidente de viação durante expediente. Em 2014, as doenças profissionais relatadas pelos trabalhadores, são principalmente por causa de posturas inadequadas e microtraumas repetitivos, e doença psicológica / psicossomática.

5.3.2 Subcategoria: direitos Humanos

A Telecom Itália exige e avalia aspetos relativos à ética nos negócios e no respeito pelos direitos humanos, direitos trabalhistas e ambientais quer internamente quer por parte dos seus fornecedores.

Para que haja total conhecimento sobre respeito pelos direitos humanos, sobre as regras relativas à saúde, segurança no trabalho e privacidade, a empresa promoveu, 398.364 horas de formação, resultando em que 93,64% dos funcionários possuem formação sobre direitos humanos.

Como resultado da aplicação de políticas de Responsabilidade Social, como a proteção dos direitos essenciais de emprego, a proibição do trabalho infantil ou trabalho forçado, em 2014 não houveram registos de violações destes princípios.

5.3.3 Subcategoria: Sociedade

De acordo com o modelo London Benchmarking Group LBG, a fim de medir e representar o compromisso do Grupo para a comunidade, as contribuições desembolsadas foram subdivididas em três categorias (Donativos, investimentos na Comunidade, iniciativas na Comunidade), adotando a representação em forma de pirâmide, colocando as iniciativas de natureza benemérita na parte superior e as iniciativas que, além de serem um benefício para a comunidade, são do interesse comercial da Companhia na parte inferior.

Não houveram registos de ocorrências de corrupção nas empresas do Grupo nos últimos 3 anos, nem houve qualquer processo judicial iniciado por razões de corrupção contra a empresa neste período. Embora que, em resultado de uma investigação fiscal referente aos exercícios de 2006, 2007, 2008 e 2009 nas empresas Tim Nordeste Telecomunicações SA e Tim Nordeste SA (anteriormente chamado Maxitel) a 22 março de 2011 a Tim Celular foi autuada por uma de infração emitida pela Receita Federal da Autoridades do Brasil num montante total de 1.265 milhões de reais (cerca de 550 milhões de euros, na data da notificação), incluindo multas e juros, pelo não reconhecimento dos efeitos fiscais da incorporação da TIM Nordeste Telecomunicações SA e Maxitel S.A. e pelo não reconhecimento da dedutibilidade fiscal do *write-down* do ágio referente à compra da Tele Nordeste Celular Participações SA ("TNC").

Além deste caso, não há relatos recebidos nos últimos três anos, relativas a alegados danos causados à comunidade, incluindo os de natureza ambiental, discriminação contra a população em termos de cobertura, e corrupção.

5.3.4 Subcategoria: Responsabilidade pelo produto

Para os produtos vendidos em Itália, a Telecom Itália realiza testes de forma a cumprir os requisitos essenciais certificados, o quadro de referência é o conjunto de normas da Diretiva suporte 1999/5 / CE.

Ao longo dos últimos três anos, não houveram registos de inconformidades com a saúde e segurança dos clientes, nem foi detetado nenhum incumprimentos da legislação europeia em produto, nem em Itália, nem no Brasil. Não houveram também inconformidades em relação à informação e rotulagem dos produtos que tenham atingido a última fase da comercialização. Houve no entanto alguns casos em que foram encontradas não conformidades com os regulamentos em matéria de informação sobre os serviços. Em particular, no Brasil, em 2014, 3 incidentes ocorreram, resultando numa multa de total 1.533.820 Reais.

Não houve registo no entanto de não conformidades com a legislação sobre comunicações de marketing, mas foram registadas duas não conformidades aos códigos voluntários,

5.4 TELEFÓNICA

5.4.1 Subcategoria: práticas trabalhistas e trabalho condigno

No final de 2014, a Telefónica contava com 123.700 funcionários, com idades média de 39 anos, dos quais 38% eram mulheres e destas menos de 1% eram gerentes, em todo o universo dos funcionários, 95% têm contratos de trabalho permanentes.

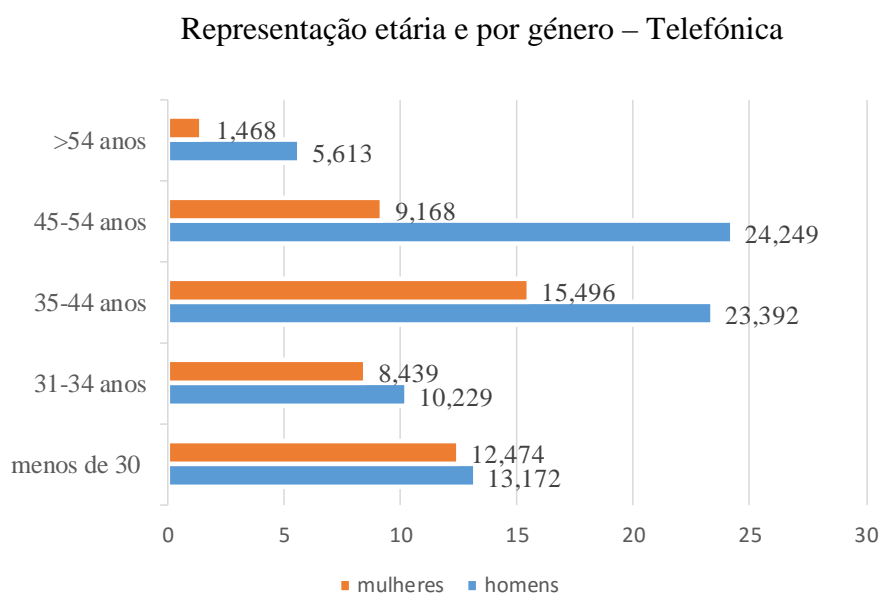


Gráfico 4

Em análise ao gráfico verificamos que é entre os 35 e os 54 anos onde se encontra a maioria dos colaboradores e é neste intervalo também que existe a maior diferenciação por género, existindo mais colaboradores homens que mulheres, sendo a diferença de mais de 22.000 colaboradores homens.

A Telefónica considera que as pessoas são o maior património da Companhia. Portanto, uma das suas principais diretivas foca a promoção de iniciativas, que aumentem o desenvolvimento profissional das suas equipas. Em 2014 com a consolidação do modelo de aprendizagem social, houve uma maior participação e envolvimento dos estudantes tendo sido registadas 1.760.044 horas em formação (25% a mais que em 2013) e 255.002 horas de formação não formal, que os estudantes acedem livremente através da biblioteca multimédia.

Tabela 16 – Número de Horas de formação – Telefónica

Número de horas de formação	
Espanha	2.302.923
América Latina (exclu. Brasil)	926.922
Alemanha	180.707
Reino Unido	89.631
Brasil	209.879
Outros	2.112
Total	3.712.292

Nas questões de saúde e de segurança, as atividades profissionais que são realizados na Telefónica, não se verificam incidências particulares ou alto risco de certas doenças. Houveram no entanto em 2014 registos de 218 episódios de doenças ocupacionais detetadas entre os 123.700 colaboradores do Grupo, havendo apenas uma vítima num acidente automóvel (um Homem), que resultou numa morte.

Na Telefónica se um fornecedor não atingir o nível exigido em termos de Política de Responsabilidade, ou for incapaz de fornecer as informações necessárias, será sujeito a um processo interno com o objetivo de garantir o cumprimento dos padrões estabelecidos pela empresa.

5.4.2 Subcategoria: direitos Humanos

Durante 2014 a Telefónica lançou várias iniciativas de igualdade na escala global e local, para promover a igualdade de oportunidades e tratar todas as pessoas de forma justa e imparcial, sem discriminar com base na raça, cor da pele, nacionalidade, origem étnica, religião, sexo, orientação sexual, estado, idade, deficiência ou responsabilidades familiares conjugais. Foram efetuados cursos específicos sobre Direitos Humanos tendo estes sido completados por 433 colaboradores em 2014.

Dentro da cadeia de valores a Telefónica mostra-se muito exigente em relação ao cumprimento dos seus valores essenciais por parte dos seus fornecedores.

Pode-se destacar o facto de que, nos últimos dois anos, os níveis de conformidade dos fornecedores, tornaram-se consolidados na área de alto desempenho. Em particular, o cumprimento de 85% registado dentro dos Direitos Humanos, refletindo o esforço feito para garantir a conformidade com os regulamentos de emprego. Para as não conformidades detetadas, planos de melhoria foram implementados para cada fornecedor, a fim de corrigir a situação, com a implantação de 70 planos em 2014.

5.4.3 Subcategoria: Sociedade

A Telefónica é gerida por um compromisso de tolerância zero para a corrupção e fraude. Consequentemente, desenvolveram um quadro de ação com base em:

- Regulamentos;
- Elementos organizacionais.

Deve notar-se que o Grupo lançou um certificado sem deficiências significativas, mas foram identificados casos de mau uso e apropriação indevida de ativos da empresa, o que levou à demissão de 44 funcionários. Nenhum dos casos envolveu o Grupo da gerência sénior. Em Maio de 2014 foi lançado, uma linha de formação obrigatória para todos os funcionários. Através desta formação, são transmitidos os princípios de honestidade e confiança, de respeito pela lei e integridade. Para passar nesta formação, cada funcionário tem de responder corretamente a pelo menos 80% das questões de avaliação no final de cada módulo.

Num total de 72 comunicações de não conformidades registadas em 2014, 55 terminaram com o inquérito fechado e 20 foram justificadas, nenhuma foi relacionada com corrupção ou discriminação. Entre as medidas tomadas, ocorreram quatro demissões disciplinares e um aviso.

5.4.4 Subcategoria: Responsabilidade pelo produto

Todos os terminais e equipamentos que a Telefónica oferece estão em conformidade com as normas internacionais estabelecido no parâmetro SAR (Taxa de Absorção Específica). Os 9 incidentes que foram relatados a um nível global estão relacionados com a

privacidade e proteção de dados, tendo estes sido resolvidos pelas áreas de conformidade do país correspondente; oito no Reino Unido e um na Alemanha.

Por ser uma prioridade na agenda da Organização Mundial da Saúde, a Telefónica coopera com a investigação científica na área da exposição a campos de radiofrequência eletromagnético, acompanhando estes projetos e também colaborando diretamente com algumas das pesquisas.

5.5 América Móvil

5.5.1 Subcategoria: práticas trabalhistas e trabalho condigno

No final de 2014 a América Móvil, contava com 191.156 funcionários, tendo contratado 31.487 novos funcionários em 2014, dos quais 15.750 do sexo feminino e 15.737 do sexo masculino, o que mostra não existir diferenciação na contratação por género.

Contratação por género - América Móvil

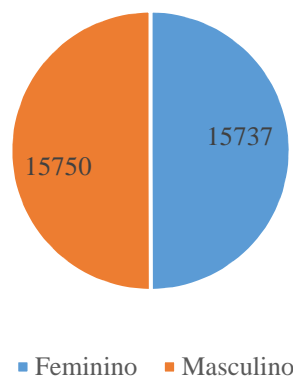


Gráfico 5

Já não se verifica essa igualdade nas contratações por idade, onde existe claramente um maior número de contratações de colaboradores de idade inferior a 30 anos, como podemos verificar na tabela que se segue, representando 68,59% das contratações em 2014.

Tabela 17 – Contratações por idade em 2014 – América Móvil

	<30	30 - 50	>50
América Móvil	21.598	9.612	277

Destinados a dar aos colaboradores competências e *know how* que eles necessitam para se desenvolverem pessoalmente e conseqüentemente ajudarem a empresa a cumprir os seus objetivos, a América Móvil promove um programa de formação e desenvolvimento bastante abrangente. Esta formação abrange várias áreas, aplicável a todos os níveis da organização, tanto na formação técnica como no desenvolvimento de competências. Aposta também no desenvolvimento de talentos locais, pois apesar das operações serem em grande escala o que levaria a uma certa mobilidade internacional, 68% dos diretores são originalmente do país onde trabalham, o que fortalece o desenvolvimento das comunidades locais.

Não se verificaram incidências particulares de acidentes nas atividades profissionais realizadas na América Móvil. Na tabela seguinte concluímos que a taxa de incidência de acidentes relativamente ao número de funcionários é de 0,95%.

Tabela 18 – Sinistralidade laboral – América Móvil

Acidentes e dias perdidos	
Número de funcionários	25.279
Total horas trabalhadas	50.558.000
Número de acidentes	239
Dias perdidos por acidentes	5.22
Dias perdidos por causa de acidentes de trabalho	90.477

5.5.2 Subcategoria: Direitos Humanos

Em 2014 sobre questões de direitos humanos, a América Móvil promoveu 10.905 horas de formação nas suas subsidiárias do Equador, Guatemala, Nicarágua e República Dominicana, enquanto no México, 2.058 funcionários da Telecel receberam esta formação. O curso de orientação que é dado aos funcionários aborda direitos humanos e questões de ética. Não houve registo de qualquer relatório de denúncia de direitos humanos em 2014.

É filosofia da empresa apoiar e trazer para mais perto, as comunidades indígenas e rurais através dos serviços e programas sociais, apoiando um avanço económico e social, não tendo sido identificado nenhum casos de violação de direitos dos povos indígenas.

As queixas recebidas em 2014 mais comuns foram sobre fraude, estando essencialmente relacionadas com o roubo ou uso indevido de recursos, conflitos de interesse e suborno. No que toca às queixas referentes ao local de trabalho estão relacionadas com abuso de autoridade e condições de inseguras.

5.5.3 Subcategoria: Sociedade

Dada a enorme escala de operações da empresa, a forma como fazem os negócios tem impacto significativo nos países onde estão presentes, sendo por isso tão importantes os princípios empresariais, valores e ética para a empresa, e para os públicos com os quais se relacionam.

Valores e princípios defendidos pela América Móvil:

- Honestidade;
- Desenvolvimento Humano e Empresarial;
- Produtividade;
- Respeito e Otimismo;
- Legalidade;
- Austeridade;
- Responsabilidade Social.

Todos os seus fornecedores estão também vinculados pelo Código de Ética, princípios de direitos humanos, e políticas sociais e ambientais. Para garantir isso, antes de assinar um contrato com qualquer fornecedor analisam a sua situação jurídica.

Em 2014 houve o registo de 429 reclamações de empregados e de terceiros das quais 297 foram infundadas.

5.5.4 Subcategoria: Responsabilidade pelo produto

Todos os produtos disponibilizados ou vendidos pela América Móvil para os seus clientes tais como telefones, televisores, computadores, descodificadores e outros dispositivos eletrónicos, são fabricados por fornecedores e respeitam as especificações de rotulagem, garantindo a segurança e saúde e dos utilizadores. Também não comercializa produtos banidos de outros mercados, nem produtos ou serviços que tenham estado em debate público ou tenham merecido preocupação elevada por parte dos seus *Stakeholders*.

Também nos serviços, a América Móvil tem especial atenção e preocupação para que os dados dos clientes estejam protegidos e seguros, assegurando o cumprimento das leis de cada um dos países onde prestam serviços. A informação comercial está devidamente documentada e acessível aos clientes através de contratos de serviços e/ou meios de comunicação públicos tais como os *sites* das várias subsidiárias. Apresenta um Sistema de Gestão da Qualidade a nível institucional, promove uma cultura de qualidade em toda a organização, com especial atenção nos processos de melhoria contínua, apoiando assim prossecução dos objetivos da instituição.

Em 2014, registam-se algumas queixas relacionadas com a privacidade dos dados, tendo sido tratadas e resolvidas de forma satisfatória.

5.6 China Mobile Limited

5.6.1 Subcategoria: práticas trabalhistas e trabalho condigno

A China Mobile, contratou em 2014, 16.913 novos funcionários dos quais 8.286 do sexo feminino e 8.627 do sexo masculino, terminando o ano com 241.550 funcionários.

China Mobil -Contratação por género em -2014

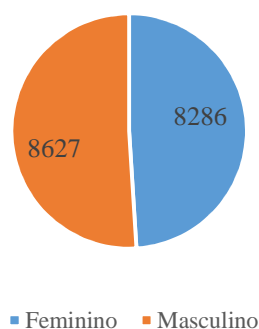


Gráfico 6

Como se verifica no gráfico 6 a China Mobil em termos de contratação por género é muito equitativa, o mesmo não se verifica na representação do sexo feminino nos cargos de gestão sénior, onde estão representadas com 17,6%, como podemos confirmar na tabela 19.

Tabela 19 - Diversidade e Igualdade de Oportunidades – China Mobil

Por Género	2014
Percentagem de empregados do sexo feminino	47,05
Percentagem de empregados do sexo feminino em níveis de gestão sénior	17,60

Com uma estratégia de transformação e desenvolvimento orientada para a inovação, a China Mobile inova e fornece uma plataforma aberta de desenvolvimento de carreira que trata tanto o desenvolvimento da carreira dos colaboradores, como do desenvolvimento de negócios. Entende que a formação dos funcionários, desenvolvimento de competências profissionais e a capacidade de trabalho são de vital importância para a empresa. Na tabela que se segue podemos consultar o número de formações assim como o número de horas de formação promovidos pela China Mobil em 2014.

Tabela 20 – Formação e Horas de Formação - China Mobil

Formação	2014
Número de pessoas em formação (10.000 pessoas-vezes)	116,8
Número de formações gerente sénior (pessoas-vezes)	734
Número de formações chefes intermédia (pessoas-vezes)	12.327
Número de funcionários em geral em formação (10.000 pessoas-vezes)	115,5
Percentagem de funcionários com curso superior	0,85
Horas de formação	2014
Tempo médio de formação por colaborador (horas)	57,5
Tempo médio de formação por quadros superiores (horas)	68,4
Tempo médio de formação por gestão de nível médio (horas)	56,6
Tempo médio de formação por colaborador geral (horas)	57,5

Além de proteger os direitos dos seus trabalhadores, também se esforça em encorajar os seus fornecedores a proteger os direitos dos trabalhadores, utilizando métodos de gestão e um modelo de certificação de fornecedores, onde é exigida a certificação de direitos humanos.

5.6.2 Subcategoria: direitos Humanos

O relatório de sustentabilidade da China Mobile pouco diz sobre a defesa e respeito pelos direitos humanos, mas refere contudo que em 2014 não receberam qualquer relatório de denúncia neste campo.

Na sua sede e em todas as subsidiárias, são assinados acordos coletivo com os empregados, que proibem a contratação de trabalho infantil ou trabalho forçado, bem como qualquer forma de discriminação contra a idade, origem étnica ou sexo.

5.6.3 Subcategoria: Sociedade

A China Mobile Foundation Charity doou 38,3 milhões de *yuans* em 2014. As suas subsidiárias também realizaram atividades de filantropia e voluntariado tendo em conta as necessidades da comunidade local onde se encontra inserido.

Preocupada com o impacto ambiental provocado pela sua atividade, desenvolve modelos de Gestão dos Campos Eletromagnéticos e de avaliação da Radiação Eletromagnética, com requisitos mais elevados do que as normas nacionais exigem, de modo a garantir que as estações base sejam seguras, sendo o seu impacto ambiental avaliado por entidades externas e altamente qualificadas para o efeito.

Organizaram em 2014 mais de 3.000 formações em anticorrupção, com participação de mais de 460 mil pessoas, incluindo palestras, seminários e observação de documentários sobre o tema. Estas atividades abrangeram mais de 90% do pessoal de gestão e mais de 70% dos empregados. Tendo recebido neste período, 561 denúncias de irregularidades, dos quais 94,65% foram fechadas durante as primeiras investigações, resultando num total de 54 casos de corrupção confirmada e de 87 funcionários demitidos por corrupção.

A China Mobile integra rigorosos requisitos de responsabilidade social na gestão dos contratos com os fornecedores, adotando modelos que contêm seções sobre Ambiente, Sociedade e Gestão, estabelecendo requisitos específicos para os fornecedores sobre a

conservação de energia, gestão do trabalho, de saúde no local de trabalho e da segurança e ética nos negócios.

5.6.4 Subcategoria: Responsabilidade pelo produto

A China Mobile formula princípios administrativos rigorosos a exigir que todas as operações respeitem as leis e regulamentos. Em 2014, o índice de satisfação do cliente foi de 78,36% e a taxa de reclamações por milhão de clientes (casos) 30,7.

Em relação às atividades de fraude, desenvolveram um completo sistema para monitorizar, identificar e interceptar chamadas disfarçadas do exterior, tendo sido identificadas cerca de 5.600 fraudes em 2014, com uma taxa de precisão de mais de 95% e interceptadas 153 milhões de chamadas ilegais.

Promoveram também o uso da ferramenta Vault com a finalidade de realizar um rigoroso controlo dos dados confidenciais dos clientes, promovendo cerca de 400.000 horas de formação relacionados com a segurança de dados de clientes e proteção de privacidade. Em 2014 não houve registo de grandes incidentes nesta área, de notar que a China Mobile apoia totalmente o desenvolvimento e aplicação das normas internacionais.

5.7 ANÁLISE COMPARATIVA

5.7.1 Subcategoria: práticas trabalhistas e trabalho condigno

Os aspetos abordados na subcategoria relativa a Práticas Trabalhistas baseiam-se em normas universais internacionalmente reconhecidas, baseiam-se também em dois instrumentos que abordam a questão da responsabilidade social das empresas:

- Organização Internacional do Trabalho (OIT), “Declaração Tripartite de Princípios sobre as Empresas Multinacionais”, 1977
- Organização para Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), *Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais*, 2011.

Na análise anterior analisou-se a evolução anual do reporte dos indicadores sociais por empresa. Neste ponto é feita a confrontação da informação entre as cinco empresas,

relativamente às práticas trabalhistas e trabalho condigno. Na análise aos relatórios verificou-se que nesta subcategoria o mais completo é da Portugal Telecom sendo o da China Mobil aquele que menos informação nos dá.

Tabela 21 -Subcategoria Praticas trabalhistas e trabalho condigno- GRI4

CATEGORIA: SOCIAL						
		PT	TM- ITALIA	TELFÓNICA	AMERICA MOVIL	CHINA MOBILE
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO CONDIGNO		Pontos	Pontos	Pontos	Pontos	Pontos
Aspeto: Emprego						
NÚMERO TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPREGADOS E ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO	LA1	1	1	2	2	2
BENEFÍCIOS CONCEDIDOS A EMPREGADOS DE TEMPO INTEGRAL QUE NÃO SÃO OFERECIDOS A EMPREGADOS TEMPORÁRIOS OU EM REGIME DE MEIO PERÍODO, DISCRIMINADOS POR UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES	LA2	1	1	2	2	1
TAXAS DE RETORNO AO TRABALHO E RETENÇÃO APÓS LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE, DISCRIMINADAS POR GÊNERO	LA3	1	1	5	4	0
Aspeto: Relações Trabalhistas						
PRAZO MÍNIMO DE NOTIFICAÇÃO SOBRE MUDANÇAS OPERACIONAIS E SE ELAS SÃO ESPECIFICADAS EM ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA	LA4	1	1	3	2	0
Aspeto: Saúde e Segurança no Trabalho						
PERCENTAGEM DA FORÇA DE TRABALHO REPRESENTADA EM COMITÊS FORMAIS DE SAÚDE E SEGURANÇA, COMPOSTOS POR EMPREGADOS DE DIFERENTES NÍVEIS HIERÁRQUICOS, QUE AJUDAM A MONITORAR E ORIENTAR PROGRAMAS DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	LA5	1	1	1	1	5
TIPOS E TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E NÚMERO DE ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO, DISCRIMINADOS POR REGIÃO E GÊNERO	LA6	1	1	1	1	5
EMPREGADOS COM ALTA INCIDÊNCIA OU ALTO RISCO DE DOENÇAS RELACIONADAS À SUA OCUPAÇÃO	LA7	1	1	5	4	5
TÓPICOS RELATIVOS À SAÚDE E SEGURANÇA COBERTOS POR ACORDOS FORMAIS COM SINDICATOS	LA8	1	1	5	4	5
Aspeto: Formação e Educação						
NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE FORMAÇÃO POR ANO POR EMPREGADO, DISCRIMINADO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL	LA9	1	1	1	1	1
PROGRAMAS DE GESTÃO DE COMPETÊNCIAS E APRENDIZAGEM CONTÍNUA QUE CONTRIBUEM PARA A CONTINUIDADE DA EMPREGABILIDADE DOS EMPREGADOS EM PERÍODO DE PREPARAÇÃO PARA A REFORMA	LA10	1	1	1	1	1
PERCENTAGEM DE EMPREGADOS QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA, DISCRIMINADO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL	LA11	1	1	1	1	1
Aspeto: Diversidade e Igualdade de Oportunidades						
COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL, DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, MNORIAS E OUTROS INDICADORES	LA12	1	1	1	0	1
Aspeto: Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens						
RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO E REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS, DISCRIMINADA POR CATEGORIA FUNCIONAL E UNIDADES OPERACIONAIS RELEVANTES	LA13	1	1	1	4	5
Aspeto: Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas						
PERCENTAGEM DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELATIVOS A PRÁTICAS TRABALHISTAS	LA14	1	5	1	4	0
IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS PARA AS PRÁTICAS TRABALHISTAS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	LA15	1	5	1	4	0
Aspeto: Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas						
NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	LA16	1	5	5	2	1

A estratégia adotada por cada empresa demonstra a sua capacidade de atrair empregados com qualificação diversificada, as idades e o sexo dos novos empregados, podem indicar

ainda os esforços efetuado pelas empresas para implementar práticas inclusivas de contratação, com base na idade e no gênero dos empregados.

Das empresas em análise aquelas que detinham o maior número de colaboradores no final de 2014 foram a América Móvil e a China Mobil, uma com 191 mil e a outra com 204 mil, onde também se verificou o maior número de contratações, não tendo sido disponibilizado esta informação pela Telefónica, podendo através do gráfico seguinte constatar estes dados.

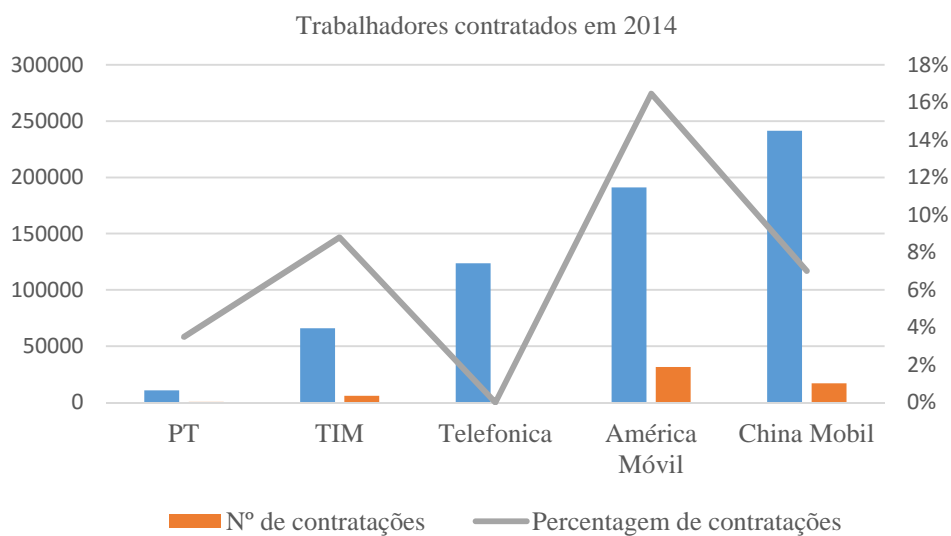


Gráfico 7

O nível de diversidade dentro de uma organização fornece uma visão sobre o seu capital humano. As informações sobre a composição da força de trabalho ajudam ainda a avaliar questões que podem ter relevância específica para alguns dos seus segmentos.

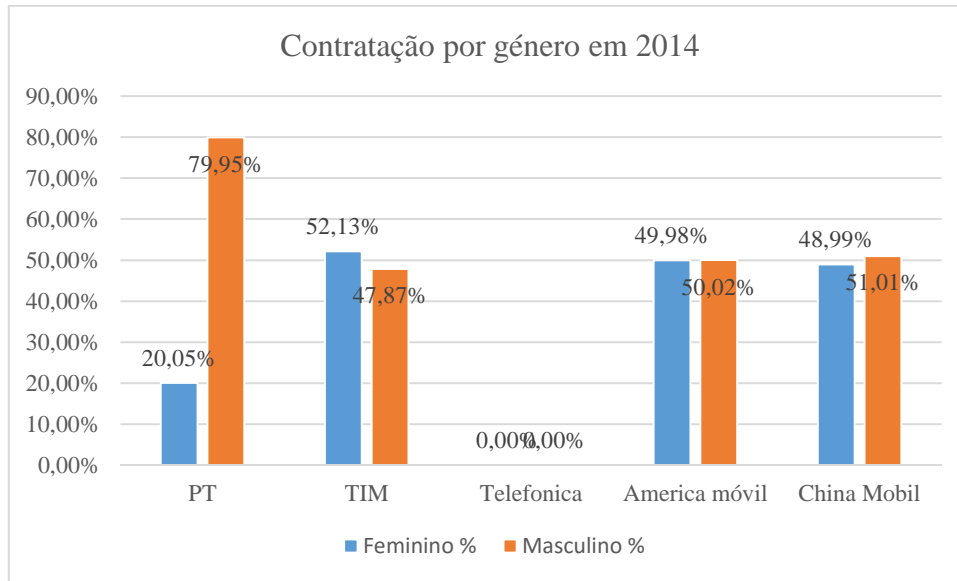


Gráfico 8

Na análise ao gráfico 8 verificamos que a PT foi aquela que apresentou um maior diferencial na contratação por género, dando preferência a colaboradores do sexo masculino.

Tabela 22 - Contratações por idade em 2014

	≤34	35-54	55-64 ≥65	
PT	297	70	7	374
	<30	30 - 50	>50	
TIM	3917	1779	114	5810
Telefónica	0	0	0	Sem Informação
América Móvil	21598	9612	277	31487
China Mobil	0	0	0	Sem Informação

O maior número contratações verifica-se abaixo dos 30 anos de acordo com a tabela 22, embora a média de idades dos colaboradores da, PT, TIM e Telefónica esteja no intervalo dos 35 aos 45 anos. A América Móvil e a China Mobil não disponibilizaram esta informação.

Na análise aos benefícios concedidos aos funcionários verificamos que todas as empresas atribuem as mesmas regalias como, seguros de saúde, formação, diversidade e igualdade, licença de paternidade, benefícios nos serviços de telecomunicações e vantagens na

adquisição de produtos e serviços. A qualidade destes benefícios representam um dos fatores fundamentais para os reter na empresa e fornecem uma medida dos investimentos das empresas em recursos humanos e dos benefícios mínimos oferecidos.

Uma forma de envolver os empregados na promoção de melhorias na área da segurança e saúde ocupacional no local de trabalho é através da existência de comités. Um comité de segurança e saúde com representação conjunta pode facilitar o estabelecimento de uma cultura positiva de segurança e saúde e mostra até que ponto os empregados estão ativamente envolvidos nesta questão. Com exceção da China Mobil todas as empresas têm os comités de segurança e saúde no trabalho com representação ativa. Com os acordos formais obtidos e no âmbito destes comités, promove-se a aceitação de responsabilidades por ambas as partes e o desenvolvimento de uma cultura positiva de saúde e segurança.

Consequentemente um bom desempenho nas práticas de saúde e segurança, demonstram uma medida fundamental no dever da organização de zelar pelo bem-estar de seus empregados. Baixas taxas de lesões e de absentismo, geralmente estão relacionadas com tendências positivas na moral e produtividade dos funcionários. Indicando que as práticas de gestão de saúde e segurança no trabalho adotadas pela organização estão a resultar na diminuição de incidentes.

Tabela 23 - Sinistralidade em 2014

Sinistralidade - 2014	PT	TIM	Telefónica	América Móvil	China Mobile
Acidentes de trabalho em Serviços	126	566	218	239	Não Me nciona
Percentagem acidentes - número de trabalhadores	1,18 %	0,86%	0,18%	0,13%	

Podemos verificar pela tabela 23 que a percentagem de acidentes é muito pequena, sendo inferior a 1%, com exceção da PT que apresenta 1,18%. A China Mobile não facultou esta informação.

A manutenção e melhoria do capital humano é um elemento fundamental para o desenvolvimento organizacional, principalmente por meio da oferta de formação, promovendo também melhorias em outras áreas sociais, como a garantia de igualdade de oportunidades no local de trabalho, contribuindo para incentivar melhorias quer a nível pessoal e organizacional.

Todas as empresas em análise fornecem ferramentas para o crescimento profissional dos seus colaboradores, promovendo formações e desenvolvendo as suas capacidades. Verificamos pela tabela 24 que a PT é aquela que tem uma maior abrangência mas é a China Mobile que faculta mais horas de formação.

Tabela 24 – Formação em 2014

	PT	TIM	Telefónica	América Móvil	China Mobile
Número de horas de formação	352 437	1 458 591	3 712 29 2	471 717	8.2 million
Participantes em ações de formação	100%	98,20%	Não informa	51.43%	85%

As empresas ao promoverem a satisfação dos seus empregados, indiretamente revelam como avaliam e trabalham para manter as competências dos mesmos. As análises de desempenho e do desenvolvimento de carreira demonstram até que ponto o sistema é aplicado na empresa e se existem desigualdades no acesso a essas oportunidades. No processo de avaliação de desempenho a PT Portugal contempla 100% dos seus colaboradores e são avaliadas competências comportamentais e técnicas, bem como a concretização de resultados. Na Telecom Itália o método que é utilizado para avaliar o desempenho dos funcionários é frequentemente analisado e reformulado, para assegurar que a avaliação defina um perfil correto e completo da pessoa, tal como as suas necessidades e perspetivas. Já o método de avaliação da Telefónica foca-se nas remunerações variáveis dependendo da obtenção de objetivos, a América Móvil e a China Mobil não revelam o método de avaliação desempenho.

Muitos países aprovaram leis que preveem o princípio da remuneração igual para trabalhos de igual valor. Princípio apoiado pela Convenção nº 100 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), “Igualdade de Remuneração”, 1951. A igualdade de remuneração constitui um fator importante para a permanência de empregados qualificados, havendo desequilíbrios nessa área, a organização corre o risco de ver a sua reputação afetada e sofrer processos por discriminação. A remuneração entre homens e mulheres está muito próxima na PTP, na TIM e na Telefónica, as restantes não disponibilizaram essa informação.

Embora na PT e na TIM verifica-se que os cargos de gestão têm uma percentagem superior de ocupação por elementos do sexo masculino, como podemos verificar na tabela

que se segue. A Telefónica, a América Móvil e a China Mobil não mencionam no relatório esta divisão.

Tabela 25 - Colaboradores por género

PT	Masculino	Feminino
Consultor Sénior	1124	567
Consultor	1776	1081
Técnico Superior	2065	1252
Técnico Especialista	1734	974
Técnico	43	43
Outras Categorias	11	21
Total	6752	3938

TIM	Gerentes Sénior	Chefias Intermédias	Funcionários Escritório / Trabalhadores	Total
Masculino	733	3,459	37,616	41,808
Feminino	135	1,254	22,819	24,208

Mecanismos eficazes de apresentação de queixas e reclamações desempenham um papel importante na remediação de impactos sobre práticas trabalhistas, a PT, América Móvil e a China Mobile apresentam inclusive o número de reclamações para deste modo os poderem corrigir. A tabela 26 apresenta o número de participações de práticas indevidas na PT para o triénio 2012-2014 e para a América Movil para 2014.

Tabela 26 - Número de participações de práticas indevidas

	PT	América Movil
	Triénio 2012-2014	2014
Direitos Humanos e práticas laborais	8	7 898
Segurança e saúde no trabalho	5	Não informa

Em 2014, a China Mobile recebeu um total de 2.378 *e-mails* com participações de clientes, parceiros e funcionários

A PT, a Telefónica e China Mobile realizam auditorias aos seus fornecedores, produtos e serviços, avaliando a gestão organizacional, os direitos humanos, as práticas laborais, o Ambiente, práticas operacionais justas e questões relativas ao consumidor, permitindo assim informar os *stakeholders* a respeito dos fornecedores selecionados ou contratados e sujeitos a processos de *due diligence* para as práticas trabalhistas. Os impactos potenciais negativos sobre práticas trabalhistas podem ser evitados ou mitigados na fase de estruturação de contratos ou de outros acordos. A TIM e a China Mobil não mencionam no relatório de que forma avaliam e selecionam os seus fornecedores.

5.7.2 Subcategoria: direitos Humanos

Os aspetos relativos aos direitos humanos incluídos nesta subcategoria são, a da não discriminação, igualdade de género, liberdade de associação, negociação coletiva, trabalho infantil, trabalho forçado ou análogo ao escravo e direitos indígenas. A subcategoria dos direitos humanos aborda até que ponto os processos foram implementados, e a capacidade dos *stakeholders* desfrutarem e exercerem os direitos humanos. O marco jurídico internacional para os direitos humanos consiste num conjunto de leis compostas por tratados, convenções, declarações e outros instrumentos.

Tabela 27 – Subcategoria Direitos Humanos

CATEGORIA: SOCIAL						
		PT	TIM - ITALIA	TELEFÓNICA	AMERICA MOVIL	CHINA MOBILE
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS		Pontos	Pontos	Pontos	Pontos	Pontos
Aspeto: Investimentos						
NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE ACORDOS E CONTRATOS DE INVESTIMENTOS	HR1	2	1	1	4	5
NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO DE EMPREGADOS EM POLÍTICAS DE DIREITOS HUMANOS OU PROCEDIMENTOS RELACIONADOS A ASPECTOS DE DIREITOS HUMANOS RELEVANTES PARA AS OPERAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO, INCLUINDO O PERCENTUAL DE EMPREGADOS TREINADOS	HR2	1	1	2	1	5
Aspeto: Não discriminação						
NÚMERO TOTAL DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS	HR3	1	1	2	2	1
Aspeto: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva						
OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS EM QUE O DIREITO DE EXERCER A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E A NEGOCIAÇÃO COLETIVA POSSA ESTAR SENDO VIOLADO OU HAJA RISCO SIGNIFICATIVO E AS MEDIDAS TOMADAS PARA APOIAR ESSE DIREITO	HR4	1	1	1	2	2
Aspeto: Trabalho Infantil						
OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS COMO DE RISCO PARA A OCORRÊNCIA DE CASOS DE TRABALHO INFANTIL E MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A EFETIVA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL	HR5	1	1	5	0	5
Aspeto: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo						
OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS COMO DE RISCO SIGNIFICATIVO PARA A OCORRÊNCIA DE TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO E MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A ELIMINAÇÃO DE TODAS AS FORMAS DE TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO	HR6	1	0	1	1	5
Aspeto: Práticas de Segurança						
PERCENTAGEM DO PESSOAL DE SEGURANÇA QUE RECEBEU FORMAÇÃO NAS POLÍTICAS OU PROCEDIMENTOS DA ORGANIZAÇÃO RELATIVOS A DIREITOS HUMANOS QUE SEJAM RELEVANTES ÀS OPERAÇÕES	HR7	1	2	5	4	5
Aspeto: Direitos dos Povos Indígenas e Tradicionais						
NÚMERO TOTAL DE CASOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	HR8	1	1	5	0	5
Aspeto: Avaliação						
NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE OPERAÇÕES SUBMETIDAS A ANÁLISES OU AVALIAÇÕES DE DIREITOS HUMANOS DE IMPACTOS RELACIONADOS A DIREITOS HUMANOS	HR9	1	1	5	4	5
Aspeto: Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos						
PERCENTAGEM DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELACIONADOS A DIREITOS HUMANOS	HR10	1	1	2	4	5
IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS EM DIREITOS HUMANOS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	HR11	1	1	1	4	5
Aspeto: Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos						
NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS EM DIREITOS HUMANOS REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	HR12	1	1	5	1	5

Observa-se um crescente consenso global de que as organizações têm a responsabilidade de respeitar os direitos humanos. No que toca aos relatórios em análise a América Móvil e a China Mobil são aquelas que menos questões responderam. É importante observar

que muitos aspetos que fornecem informações sobre desempenho e impactos em direitos humanos podem ser encontrados em outras subcategorias das diretrizes e não se limitam à subcategoria referente a direitos humanos.

O número reduzido de relatórios e de relatórios fundamentados que as empresas recebem relativos a violações dos direitos humanos, são uma indicação clara da eficiência do sistema de gestão de Direitos Humanos das cinco empresas. Quatro delas promovem formação em Direitos Humanos, só a China Mobil não informa se promove ou não. O número total de empregados com formação, e o volume de formação oferecido possibilitam uma melhor avaliação do seu nível de conhecimentos sobre direitos humanos dentro da organização.

Os direitos humanos vão além dos direitos dos empregados no local de trabalho. A adoção de uma política anti discriminação constitui um requisito fundamental previsto em convenções internacionais, leis e diretrizes sociais. Os temas de Direitos Humanos são constantemente monitorizados tanto nas operações das organizações, como nos seus fornecedores e as cinco empresas têm claramente definido esse princípio.

As cinco empresas são signatária do Pacto Global das Nações Unidas, que é composto por dez princípios, que são:

1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos internacionalmente proclamados;
2. As empresas devem certificar-se de que não são cúmplices de abusos de direitos humanos;
3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o efetivo o reconhecimento do direito à negociação coletiva;
4. As empresas devem apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado e trabalho compulsório;
5. As empresas devem apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil;
6. As empresas devem apoiar a eliminação da discriminação em matéria de emprego e ocupação;
7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. As empresas devem assumir iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;

9. As empresas devem incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis;

10. Devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e propina.

A conduta do pessoal de segurança em relação a terceiros é fundamentada pela sua formação na área dos direitos humanos, particularmente no que se refere ao uso de força. A formação do pessoal de segurança pode ajudar a evitar danos para a reputação e riscos de ações judiciais resultantes de abordagens ou atos impróprios, não tolerados pela organização. As informações fornecidas nesse indicador ajudam a demonstrar até que ponto os sistemas de gestão de direitos humanos estão implementados. Essa medida indica a proporção do pessoal de segurança que está ciente das expectativas da organização quanto ao desempenho em direitos humanos. Verificou-se que a PT e a TIM dão formação sobre direitos humanos a 100% da sua força de trabalho, embora não existam dados das restantes empresas sabemos que o número de casos registado sobre a violação dos direitos humanos são muito reduzidos ou mesmo inexistentes.

Também na seleção de novos fornecedores as empresas analisadas baseiam-se em critérios relativos a direitos humanos, e avaliações do impacto sobre direitos humanos que se destinam a prevenir, mitigar ou corrigir esses mesmos impactos. As medidas tomadas podem incluir ajustes nas práticas de compras da organização, ajustes no desempenho esperado, desenvolvimento de capacidades, formação, mudanças em processos e corte de relações com um fornecedor. Os fornecedores são incentivados a tomar medidas para prevenir, mitigar e corrigir impactos negativos significativos reais e potenciais, sobre direitos humanos.

A PT em 2014 auditou 62% do universo dos seus fornecedores. No entanto, apenas 14% apresentaram um nível de alinhamento inferior ou igual a 50%, relativamente a novos fornecedores não consta a percentagem no relatório. Na TIM em 2014, 71% dos novos fornecedores inscritos no Cadastro assinaram um questionário específico no qual se comprometem por si e por todos os seus subcontratos, colaboradores autorizados e funcionários, a observar os princípios de comportamento contidas no Código de Ética e Conduta. A Telefónia na totalidade dos seus fornecedores certifica-se que são aplicadas as normas de éticas e que é assegurado o cumprimento dos direitos humanos básicos e do emprego condigno, juntamente com o respeito pelo ambiente. No processo de

identificação e avaliação dos impactos negativos e potenciais sobre direitos humanos na cadeia de fornecedores, permitem que a organização tome as medidas necessárias para fazer frente a esses impactos, mecanismos eficazes de queixas e reclamações desempenham um papel importante na garantia da proteção dos direitos humanos. Aspeto não abordado nesta subcategoria pela América Móvil e pela China Mobile.

5.7.3 Subcategoria: Sociedade

A Subcategoria Sociedade aborda os impactos gerados por uma organização na sociedade e em comunidades locais. O acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação e as competências para a sua utilização são fatores diferenciadores nas oportunidades sociais, consequentemente, um instrumento poderoso de inclusão social e profissional que abre novos horizontes à economia e ao ambiente.

Tabela 28 – Subcategoria Sociedade

CATEGORIA: SOCIAL						
		PT	TIM- ITALIA	TELEFÓNICA	AMERICA MOVIL	CHINA MOBILE
		Pontos	Pontos	Pontos	Pontos	Pontos
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE						
Aspeto: Comunidades Locais						
PERCENTAGEM DE OPERAÇÕES COM PROGRAMAS IMPLEMENTADOS DE ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE LOCAL, AVALIAÇÃO DE IMPACTOS E DESENVOLVIMENTO LOCAL	SO1	1	1	0	1	1
OPERAÇÕES COM IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS NAS COMUNIDADES LOCAIS	SO2	1	1	2	0	1
Aspeto: Combate à corrupção						
NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE OPERAÇÕES SUBMETIDAS A AVALIAÇÕES DE RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO E OS RISCOS SIGNIFICATIVOS IDENTIFICADOS	SO3	0	1	1	1	1
COMUNICAÇÃO E FORMAÇÃO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO	SO4	0	1	1	0	1
CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPÇÃO E MEDIDAS TOMADAS	SO5	0	1	1	4	1
Aspeto: Políticas Públicas						
VALOR TOTAL DE CONTRIBUIÇÕES FINANCEIRAS PARA PARTIDOS POLÍTICOS E POLÍTICOS, DISCRIMINADO POR PAÍS E DESTINATÁRIO BENEFICIÁRIO	SO6	2	1	1	0	5
Aspeto: Concorrência Desleal						
NÚMERO TOTAL DE AÇÕES JUDICIAIS MOVIDAS POR CONCORRÊNCIA DESLEAL, PRÁTICAS DE TRUSTE E MONOPÓLIO E RESULTADOS	SO7	1	1	1	0	5
Aspeto: Conformidade						
VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS APLICADAS EM DECORRÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS	SO8	1	1	5	4	1
Aspeto: Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade						
PERCENTAGEM DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELATIVOS A IMPACTOS NA SOCIEDADE	SO9	1	5	1	0	5
IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS DA CADEIA DE FORNECEDORES NA SOCIEDADE E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	SO10	1	5	1	1	1
Aspeto: Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade						
NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	SO11	1	1	4	1	5

As atividades das empresas relacionadas com a sua entrada, suas operações e sua saída podem gerar impactos negativos e significativos para as comunidades locais. As emissões ambientais ou os dados económicos oferecem uma visão geral dos impactos quer positivos ou negativos. A PTP procura, no âmbito das atividades de construção da rede móvel, alinhar os seus processos com a conservação da biodiversidade. Como medida para minimização do impacto paisagístico, sendo aferidos aspetos relacionados com a

ergonomia dos equipamentos, dos materiais que os compõem e com as funcionalidades de que dispõem, de modo a garantir que não representam ameaças com impacto provável na saúde e/ou segurança dos seus utilizadores. A China Mobile nesta área desenvolveu a Gestão de Campos Eletromagnéticos, com métodos e abordagens de avaliação da Radiação Eletromagnética de estações de base com requisitos mais elevados do que normas nacionais para garantir que as estações de base são seguras. Além disso, nas subsidiárias contratam terceiros qualificados para avaliar os impactos ambientais das estações de base. Dada a enorme escala das operações da América Móvil, estes têm presente que a forma como fazem negócios tem um impacto significativo nos países onde têm representação, o mesmo acontece com a TIM e a Telefónica.

Gerir os riscos de casos de corrupção, exige um sistema com procedimentos de apoio estabelecidos. As avaliações de risco ajudam a avaliar a possibilidade de ocorrência de casos de corrupção dentro das empresas, e ajudam a desenvolver políticas e procedimentos de combate à corrupção. As cinco empresas em análise demonstram uma enorme preocupação neste tema e com a adoção de medidas corretivas e punitivas. A comunicação e a formação promove a consciencialização interna e externa, e desenvolve as capacidades necessárias para combater a corrupção.

As situações de fraude identificadas na PT encontram-se a ser tratadas judicialmente. Na TIM, nenhum incidente de corrupção foi identificado nos últimos 3 anos, nem ocorreu qualquer processo judicial por questões de corrupção contra nenhuma das empresas do Grupo no mesmo período. Na Telefónica em 2014, registaram-se 75 comunicações, das quais 55 terminaram com o inquérito fechado e 20 foram provadas ser justificadas, nenhum dos casos foi relacionado com corrupção ou com casos de discriminação. Entre as medidas tomadas houveram quatro demissões disciplinares e um aviso. Enquanto a China Mobile, recebeu 561 casos de denúncia de irregularidades, entre os quais, 94,65% foram fechados e 110 casos foram fechados durante o início da investigação, 54 casos de corrupção confirmados com processos disciplinares e 87 casos de corrupção confirmados com demissão de funcionários com processos disciplinares. A América Móvil não faz referência a estes dados.

Casos de corrupção podem acarretar um risco significativo à reputação e ao negócio das empresas. Estando diretamente relacionados a impactos negativos como o aumento da

pobreza em economias em transição, danos ao meio ambiente, violação de direitos humanos, violação da democracia, desvio de investimentos e enfraquecimento do estado de direito. Espera-se cada vez mais que as empresas demonstrem a sua adesão à integridade e às boas práticas de negócio. Tal como as contribuições diretas ou indiretas a causas políticas podem acarretar riscos de corrupção, já que podem ser usadas para influenciar indevidamente ou corromper o processo político. A exceção da China Mobil que não informa qual a sua posição, as restantes empresa não efetuam contribuições a partidos políticos de qualquer espécie.

Do ponto de vista económico, a garantia da conformidade ajuda a reduzir riscos financeiros diretamente decorrentes de multas ou indiretamente gerados por impactos na reputação da organização. A robustez do histórico de conformidade de uma organização também pode afetar sua capacidade de expandir operações ou obter licenças.

5.7.4 Subcategoria: Responsabilidade pelo produto

Os clientes esperam que os produtos e serviços desempenhem satisfatoriamente as suas funções, e que não ofereçam riscos para a saúde e segurança. Essa responsabilidade não só está sujeita a leis e regulamentos, mas também está prevista em códigos voluntários como as Diretrizes da OCDE.

Tabela 29 – Responsabilidade pelo Produto

CATEGORIA: SOCIAL						
		PT	TIM-ITALIA	TELFÓNICA	AMERICA MOVL	CHINA MOBILE
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		Pontos	Pontos	Pontos	Pontos	Pontos
Aspeto: Saúde e Segurança do Cliente	GRI					
PERCENTAGEM DAS CATEGORIAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS SIGNIFICATIVAS PARA AS QUAIS SÃO AVALIADOS IMPACTOS NA SAÚDE E SEGURANÇA BUSCANDO MELHORIAS	PR1	1	1	1	2	1
NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADO AO IMPACTOS CAUSADOS POR PRODUTOS E SERVIÇOS NA SAÚDE E SEGURANÇA DURANTE SEU CICLO DE VIDA, DISCRIMINADO POR TIPO DE RESULTADO	PR2	1	1	1	4	1
Aspeto: Rotulagem de Produtos e Serviços						
TIPO DE INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS EXIGIDAS PELOS PROCEDIMENTOS DA ORGANIZAÇÃO REFERENTES A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS E PERCENTUAL DE CATEGORIAS SIGNIFICATIVAS SUJEITAS A ESSAS EXIGÊNCIAS	PR3	1	1	5	2	1
NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELATIVOS A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DISCRIMINADO POR TIPO DE RESULTADOS	PR4	1	1	5	2	1
RESULTADOS DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE	PR5	1	1	5	1	1

Aspeto: Comunicações de Marketing						
VENDA DE PRODUTOS PROIBIDOS OU CONTESTADOS	PR6	1	1	5	2	1
NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELATIVOS A COMUNICAÇÕES DE MARKETING, INCLUINDO PUBLICIDADE, PROMOÇÃO E PATROCÍNIO, DISCRIMINADOS POR TIPO DE RESULTADOS	PR7	1	1	5	2	1
Aspeto: Privacidade do Cliente						
NÚMERO TOTAL DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES COMPROVADAS RELATIVAS À VIOLAÇÃO DE PRIVACIDADE E PERDA DE DADOS DE CLIENTES	PR8	1	1	1	1	1
Aspeto: Conformidade						
VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS POR NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS RELATIVOS AO FORNECIMENTO E USO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	PR9	1	1	5	4	1

A proteção da saúde e segurança é uma meta reconhecida em muitos regulamentos nacionais e internacionais. A não conformidade com exigências legais indica sistemas e procedimentos de gestão interna inadequados ou uma implementação ineficaz. Na PT todas as soluções colocadas no mercado são sujeitas a um conjunto de estudos que permitem aferir a conformidade de cada equipamento, produto ou serviço, às leis em vigor, às políticas adotadas na empresa e aos compromissos assumidos com os *Stakeholders*. Apenas são colocados no mercado os equipamentos, produtos e serviços que respeitam estas premissas. O mesmo se verifica na TIM, na Telefónica, na América Móvil e China Mobile.

A disponibilização de informações e rotulagem adequadas referentes a impactos de sustentabilidade está diretamente vinculada à observância de determinados tipos de regulamentos e códigos (por exemplo: a legislação nacional ou as Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais) e potencialmente vinculadas a estratégias para diferenciação da marca e mercado. Revelando até que ponto as informações e rotulagem abordam o impacto do produto ou serviço na sustentabilidade. Na PTP não foi verificado nenhum caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, durante o ano. A TIM exige que as embalagens dos seus produtos incluam uma declaração ambiental e exige a utilização da legislação nacional a observar em matéria de rotulagem em Itália. A América Movil exigem uma rotulagem específica sobre a origem dos componentes dos produtos e serviços, a sua composição, especialmente em relação substâncias que podem ter impacto ambiental ou sociais, instruções de segurança para o produto ou serviço e modo de eliminação. A telefónica não menciona e a China Mobile é muito vaga neste assunto.

A exibição e disponibilização de informações e rotulagem referentes a produtos e serviços estão sujeitas a muitos regulamentos e leis. A não conformidade com exigências

legais indica sistemas e procedimentos de gestão interna inadequados ou uma implementação ineficaz. A satisfação do cliente é uma medida de sensibilidade da organização às necessidades e preferências dos seus clientes e, do ponto de vista da organização, é um elemento essencial para o sucesso a longo prazo. Das cinco empresas em análise todas elas demonstram preocupação com a satisfação do cliente.

Um objetivo reconhecido nos regulamentos nacionais e nas políticas organizacionais é a proteção da privacidade do cliente. A não conformidade com esses instrumentos, permite avaliar o sucesso dos sistemas e procedimentos de proteção da privacidade do cliente. Na Telefónica foram registados 9 incidentes a um nível global relacionado com a privacidade e proteção de dados, tendo sido resolvidos pelas áreas de conformidade do país correspondente; oito no Reino Unido e um em Alemanha. Nas restantes empresas em 2014, não se verificaram grandes incidentes de fuga de dados de clientes

O nível de não conformidade dentro de uma organização é um indicador da capacidade de seus gestores de garantir que as atividades sejam desenvolvidas em conformidade com determinados parâmetros de desempenho.

PARTE III

CAPÍTULO VI – CONCLUSÃO

6.1 Principais conclusões

Uma sequência de eventos determinou a mudança de pensamento, atitude, ação e perceção dos problemas sociais globais, resultando no estabelecimento de novas prioridades, tanto na mente e atitude do consumidor como no comportamento e estabelecimento de novas estratégias no mercado empresarial. Estas mudanças, relativamente recentes, são consequência da globalização, do aparecimento das Tecnologias da Informação e Comunicação.

Várias organizações e autores literários idealizam e incentivam as empresas e instituições a seguirem um modelo de sustentabilidade de equidade social, económica e ambiental. O

certo é que parece que o indicador económico é o prioritário, como que uma necessidade básica para a sobrevivência, deixando para segundo plano os problemas sociais e ambientais; muitas vezes sacrificam-se aspetos sociais e negligenciam-se os ambientais em favor do crescimento económico. Mas organizações reconhecem o seu papel na implementação e divulgação das medidas sustentáveis.

Concluimos que para uma empresa ser bem-sucedida a longo prazo, alcançar a confiança do consumidor, uma imagem e reputação positivas e distinguir-se da concorrência, esta deve trabalhar, simultaneamente, em função de duas dimensões: interna e externa. Neste sentido, é importante instituir boas práticas empresariais, adotando a Responsabilidade Social enquanto estratégia a longo prazo. É necessário tempo para observar, discutir, planejar, estabelecer prioridades e informar as partes interessadas da transformação. É também necessário ter paciência, porque os resultados provenientes da RSE não são imediatos e por último, investir alguns recursos financeiros de forma a construir plataformas informativas internas e externas, incentivar os colaboradores para as práticas de voluntariado empresarial, melhorar as condições de saúde, higiene e segurança da empresa, entre outras formas de melhoria do desempenho da empresa.

As empresas já se aperceberam que se praticarem uma política orientada para a sociedade movida por valores, desenvolvendo causas sociais contra a pobreza, apoio na educação dos mais carenciados e nas causas a favor dos direitos humanos, assim como incentivar a proteger o meio ambiente, aumentam a sua reputação aos olhos dos *stakeholders*.

O presente estudo procurou analisar o trabalho desenvolvido pela PT, TIM, Telefónica, América Móvil e China Mobile no âmbito da Responsabilidade Social, e descobrir quais as estratégias de comportamento socialmente responsável adotadas. A análise dos relatórios das cinco empresas mostrou que, as empresas são socialmente responsáveis. Reconhece-se igualmente, que a implementação das medidas de responsabilidade social proporciona vantagens às empresas, a promoção das empresas e da sua imagem são algumas das vantagens conquistadas, mas, não é apenas a imagem da Instituição que sai valorizada, mas principalmente a sua marca identitária.

Concluimos que as empresas que no presente, optem por estratégias socialmente responsáveis, não devem apenas criar um projeto, sendo imperativo viver esse mesmo

projeto com sentimento todos os dias e envolver as equipas de trabalho nessa filosofia, pois o resultado será pessoas mais motivadas e a sentirem-se parte ativa da empresa, a empresa ganha em termos de produtividade e desempenho, que por sua vez aumenta o capital investido, podendo alcançar novos projetos.

A realização desta dissertação de mestrado revelou-se uma mais-valia para minha formação, era um tema que, de todo, não dominava e desconhecia algumas das principais vantagens da sua utilização, tanto para a organização como para o bem-estar da sociedade.

6.2 Limitações do estudo

Quanto às limitações, pode-se destacar que as análises foram baseadas em uma única fonte de dados, não possibilitando a triangulação ou comparação com outras fontes, o que segundo Yin (2010) tornaria o estudo mais convincente.

Podemos considerar também como limitação, o fato dos relatórios de sustentabilidade serem elaborados por uma equipa de colaboradores internos a organização, deste modo, o documento é redigido segundo a interpretação desses profissionais, fato que pode comprometer a imparcialidade do conteúdo e os resultados desta pesquisa (Yin, 2010).

Outra limitação que merece ser referida relaciona-se com o reduzido número de empresas que compõe a amostra deste estudo que não permite ter uma maior perceção do sobre esta realidade neste setor.

6.2.3 Sugestões para investigação futura

Verifica-se que existe ainda um longo percurso a percorrer nesta temática, por parte das organizações. Deste modo, deixo algumas sugestões que podem ser aplicadas em estudos futuros, com alargar o estudo a uma amostra maior, de modo a que se consiga caracterizar o setor.

Também seria interessante efetuar um estudo que incidisse não só sobre os relatórios de sustentabilidade como também sobre outros documentos e publicações quer internos quer externos às empresas, entrevistas dirigidas à comunidade e a colaboradores das empresas,

entre outros. Com um amplo reportório de informações acerca da responsabilidade social das empresas, o nível de RSE estaria mais condizente com as reais preocupações das empresas e seria também mais interessante a possibilidade de efetuar o estudo com uma amostra de maior dimensão uma vez que poderia acrescentar valor aos resultados encontrados.

Bibliografia

Appolinário, F. *Metodologia da ciência filosofia e prática da pesquisa*. São Paulo: Editora Pioneira Thomson Learning, 2006.

Bhattacharya, C., & Sen, S. (2004). *Doing better at doing good: when, why, and how consumers respond to corporate social initiatives*. *California management Review*, 1, 9-24.

Bresser, P., 1999, “ *O público não-estatal na reforma do Estado*”, Rio de Janeiro: FGV, p. 15 – 47

Carroll, A. B. (1979). *A three-dimensional Conceptual Model of Corporate Performance*. *Academy of Management Review*.

Carroll, A. B. (1991). *The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders*. *Business Horizons*, 4, 39-48.

Carroll, A. B. (1994). *Social issues in management research*. *Business and Society*, 1, 5-29.

Carroll, A. (1999), “*Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct*”, *Business & Society*, vol. 38, n. ° 3, p.268-295

Carvalho, L. R. F. e Stevens, 2007, C.E., “*Responsabilidade Social*”, Comissão de estudos de responsabilidade social, Editor: Conselho regional de contabilidade de responsabilidade social.

Cervo, A. L.; Bervian, P. A. *Metodologia Científica*. 3 Ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

COM - Comissão das Comunidades Europeias (2001), Livro Verde: Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social realizada em 15/06/2015, disponível em Responsabilidade Social das Empresas. COM (2001) 366. Bruxelas: Comissão Europeia, Consulta realizada em 10/10/2015, disponível em: <http://www.enterpriseuropenetwork.pt/info/RSO/Documents/Livro%20Verde-Promover%20um%20Quadro%20Europeu%20de%20Responsabilidade%20Social%20para%20as%20Empresas.pdf>”

Dias, A. (2009). *O Relato da Sustentabilidade Empresarial: práticas em Portugal*, Tese de Mestrado – Universidade Aberta.

Donaldson T. e Dunfee, T.W. (1994). *Towards a unified conception of business ethics: Integrative social contracts theory*, *Academy of Management Review*, v.19, n. 2.

Ethos (2013) – Instituto Ethos. Consultado em 01.07.2015 disponível em: [“http://www3.ethos.org.br/”](http://www3.ethos.org.br/)

Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.

Garriga, Elisabet; Melé, Domènec (2004), *Corporate Social Responsibility – Theories: Mapping the Territory*, *Journal of Business Ethics*, vol.53, p. 51-71

Gil, A.C. *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. São Paulo: Editora Atlas, 1987.

Gil, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas. 1996.

Gil, A.C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5 Ed. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

Global Reporting Initiative - Consulta realizada em 15/06/2015, disponível em:

<http://www.bmfbovespa.com.br/pt-br/a-bmfbovespa/download/GRI-G4-Principios-para-Relato-e-Conteudos-Padrao.pdf>

GRI. Diretrizes para Relato de Sustentabilidade – Manual de implementação, Versão Brasileira. (2013). Disponível em:

<http://www.bmfbovespa.com.br/pt-br/a-bmfbovespa/download/GRI-G4-Manual-de-Implementacao.pdf>

Gómez, P. (2005). *Responsabilidad social de las empresas: Fundamentos y enfoque de la gestión responsable*. Volume 1 de Cuadernos Forética. Forética. ISBN 8460952290.

Consulta realizada em 15/06/2015, disponível em:

http://www.foretica.org/biblioteca/cuadernosforetica/doc_details/9-1-responsabilidad-social-de-las-empresas?lang=es

Guerreiro, Maria das Dores., e Pereira, Inês. (2006). *Responsabilidade social das empresas, igualdade e conciliação trabalho-família*, Lisboa: Editorial Ministério da Educação - Comissão para a igualdade no trabalho e no emprego.

Hill, M.. & Hill, A.. *Investigação por Questionário*. Lisboa: Edições Sílabo 2002.

Joyner B. E.; Payne, D (2002), “*Evolution and Implementation: A Study of Values, Business Ethics and Corporate Social Responsibility*”, *Journal of Business Ethics*, vol. 41, p. 297-311

Husted, B. W. e Allen, D. B., 2000, “*Is it ethical to use ethics as strategy?*”, Journal of Business

ISO 26000 (2010) – ISO 26000 - Social Responsibility. Consultado em 10.10.2015 disponível em: <http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso26000.htm>

Knopef, J., Kahlenborn, W., Hajduk, T., Weis, D., Feil, M., Fiedler, A. et al. Corporate social responsibility. National public policies in the European Union. Berlin: European Commission. 2010.

Krippendorff, K. *Content analysis: an introduction to its methodology*. California – USA: Sage, 1989.

Malhotra, N. (2004). *Pesquisa de Marketing*. São Paulo: Atlas

Matos, J., Dezembro 2007, “*Responsabilidade Social como vantagem competitiva e estratégica*”, *Jornal de Contabilidade - Apotec*, pp. 397 – 398

McGuire, J. W. (1963). *Business and society*. New York: McGraw-Hill

Matos et al (2007). *Análise do Ambiente Corporativo: Do Caos Organizado ao Planejamento Estratégico das Organizações*, Brasil: e-papers.

Neves, M. (2003). *Consumo Consciente: Um Guia para Cidadãos e Empresas Socialmente Responsáveis*, Brasil: e-papers.

Norma *Social Accountability 8000*. Consultado em 10.10.2015 disponível em <http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&PageID=937> e [http://www.accountability.org/images/content/5/7/574/AA1000AS-2008-PT\(print\).pdf](http://www.accountability.org/images/content/5/7/574/AA1000AS-2008-PT(print).pdf)

Norma AA 1000 – *Accountability* Consultado em 10.10.2015, [http://www.accountability.org/images/content/5/7/573/AA1000APS-2008-PT\(print\).pdf](http://www.accountability.org/images/content/5/7/573/AA1000APS-2008-PT(print).pdf)

Normas da série ISO 14000 - Consultado em 10.10.2015, <http://www.brasilpnuma.org.br/saibamais/iso14000.html>

Pacto global das Nações Unidas, Consultado em 01.09.2015 <http://www.pactoglobal.org.br/artigo/56/Os-10-principios>

Parrado, M. e Tomás, N. M., 2008, “*Entrevista ao Presidente do Conselho económico e Social (CES) – Uma empresa que não tenha o sentido da responsabilidade social não cumpre a sua função*”, Revista INGENIUM Novembro/ Dezembro, nº 108.

Porter, M. E. e Kramer, M. R., 2002, “*The Competitive Advantage of Corporate Philanthropy*”, Harvard Business Review

Porter, M. e Kramer, M. R. (2006). *Strategy and society: the link between competitive advantage and corporate social responsibility*, Harvard Business Review, December. 78-92

Relatórios sustentabilidade 2014 - América Móvil Consultado em 01.09.2015 disponível em: <http://www.americamovil.com/amx/en/cm/reports/Q/29052015.pdf>

Relatórios sustentabilidade 2014 - China Móbil Ltd Consultado em 01.09.2015 disponível em: <http://www.chinamobileltd.com/en/ir/reports/ar2014/sd2014.pdf?year=2014>

Relatórios sustentabilidade 2014 - Portugal Telecom Consultado em 01.09.2015 disponível em: <https://conteudos.telecom.pt/Documents/PT/sustentabilidade/relatorio-sustentabilidade-2014.pdf>

Relatórios sustentabilidade 2014 - Telecom Itália – TIM, Consultado em 01.09.2015 disponível em:

http://reportcsr2014.telecomitalia.com/pdf/en/TI_SustainabilityReport2014_00_Comp.pdf

Relatórios sustentabilidade 2014 - Telefónica Espanha Consultado em 01.09.2015 disponível em:

<http://annualreport2014.telefonica.com/sites/default/files/documentos/sustainability-report.pdf>

Swiatkiewicz, O., 2009, “*O limite da utilização da ética e da RSE como estratégia empresarial*”, Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão, Vol. 8 n. 4, pp. 2 – 9.

Turrioni, J. B.; Mello, C.H.P. *Metodologia de Pesquisa em Engenharia de Produção* Universidade Federal de Itajubá, UNIFEI, 2012.

Triviños, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. 1 ed. São Paulo: Atlas, 1987

Tenório, F. G., 2004, “*Responsabilidade social empresarial: teoria e prática*”, Organizador Fernando Guilherme Tenório; colaboradores Fabiano Christian Pucci do Nascimento... (et al.) – Rio de Janeiro, Editora Fundação Getúlio Vargas.

Wood, D. J. (1991), “*Corporate Social Performance Revisited*”, *Academy of Management Review*, Vol. 16, p. 691-718.

Yin, Roberto K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 2ª Ed. Porto Alegre. Editora: Bookmam. 2001.

<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1352280#.VU-Ey45Vikp>

APÊNDICES

Apêndice I – Indicadores das diretrizes GRI – Categoria Social

CATEGORIA: SOCIAL			Empresa
Subcategoria: práticas trabalhistas e trabalho condigno		Pontos	Página
Aspeto: Emprego			G4 DMA específica
Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	LA1		
Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	LA2		
Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero.	LA3		
Aspeto: Relações trabalhistas			G4 DMA específica
Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se as mesmas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	LA4		
Aspeto: Saúde e segurança no trabalho			G4 DMA específica
Porcentagem da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorizar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho.	LA5		
Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero.	LA6		
Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação.	LA7		
Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	LA8		
Aspeto: Formação e educação			G4 DMA específica

Número médio de horas de formação por ano por empregado, discriminado por género e categoria funcional	LA9		
Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.	LA10		
Percentagem de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por género e categoria funcional.	LA11		
Aspeto: Diversidade e igualdade de oportunidades			G4 DMA específica
Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	LA12		
Aspeto: Igualdade de remuneração entre mulheres e homens			G4 DMA específica
Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	LA13		
Aspeto: Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas			G4 DMA específica
Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas.	LA14		
Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	LA15		
Aspeto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas			G4 DMA específica
Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	LA16		
Subcategoria: direitos humanos			
Aspeto: Investimentos			G4 DMA específica
Número total e percentagem de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de	HR1		

direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos.			
Número total de horas de formação de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo a percentagem de empregados formados.	HR2		
Aspeto: Não discriminação			G4 DMA específica
Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	HR3		
Aspeto: Liberdade de associação e negociação coletiva			G4 DMA específica
Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar a ser violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	HR4		
Aspeto: Trabalho infantil			G4 DMA específica
Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.	HR5		
Aspeto: Trabalho forçado ou análogo ao escravo			G4 DMA específica
Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	HR6		
Aspeto: Práticas de segurança			G4 DMA específica
Percentagem do pessoal de segurança que recebeu formação nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações.	HR7		
Aspeto: Direitos dos povos indígenas e tradicionais			G4 DMA específica

Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito.	HR8		
Aspeto: Avaliação			G4 DMA específica
Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos.	HR9		
Aspeto: Avaliação de fornecedores em direitos humanos			G4 DMA específica
Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos.	HR10		
Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	HR11		
Aspeto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos			G4 DMA específica
Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registadas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	HR12		
Subcategoria: sociedade			
Aspeto: Comunidades locais			G4 DMA específica
Percentagem de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	SO1		
Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais.	SO2		
Aspeto: Combate à corrupção			G4 DMA específica
Número total e percentagens de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	SO3		
Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	SO4		
Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	SO5		
Aspeto: Políticas públicas			G4 DMA específica

Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário.	SO6		
Aspeto: Concorrência desleal			G4 DMA específica
Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de trust e monopólio e seus resultados.	SO7		
Aspeto: Conformidade			G4 DMA específica
Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.	SO8		
Aspeto: Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade			G4 DMA específica
Porcentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade.	SO9		
Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito.	SO10		
Aspeto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade			G4 DMA específica
Número de queixas e reclamações relacionadas com impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	SO11		
Subcategoria: responsabilidade pelo produto			
Aspeto: Saúde e segurança do cliente	GRI		G4 DMA específica
Porcentagem das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança procurando melhorias.	PR1		
Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionado ao impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	PR2		
Aspeto: Rotulagem de produtos e serviços			G4 DMA específica

Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidos pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeita a essas exigências.	PR3		
Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados.	PR4		
Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	PR5		
Aspeto: Comunicações de marketing			G4 DMA específica
Venda de produtos proibidos ou contestados	PR6		
Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados.	PR7		
Aspeto: Privacidade do cliente			G4 DMA específica
Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	PR8		
Aspeto: Conformidade			G4 DMA específica
Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	PR9		

Apêndice II – Análise de Relatórios - Práticas Trabalhistas e Trabalho Condigno

CATEGORIA: SOCIAL										
		PT	PORTUGAL TELECOM- (Portugal)	TIM - ITALIA	TIM - ITALIA	TELFÔNICA	TELÉFONICA	AMERICA MOVIL	AMERICA MOVIL - (America Latina)	CHINA MOBILE
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO CONDIGNO		Pontos		Pontos		Pontos		Pontos		Pontos
Aspeto: Emprego			G4-DMA 130		G4-DMA 103, 106, 183, 190, 204					
NÚMERO TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPREGADOS E ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO	LA1	1	91, 92	1	185, 211, 212	2	Ver pag 42	2	38	2
BENEFÍCIOS CONCEDIDOS A EMPREGADOS DE TEMPO INTEGRAL QUE NÃO SÃO OFERECIDOS A EMPREGADOS TEMPORÁRIOS OU EM REGIME DE MEIO PERÍODO. DISCRIMINADOS POR UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES	LA2	1	93	1	190	2	Ver pag 42	2	38	1
TAXAS DE RETORNO AO TRABALHO E RETENÇÃO APÓS LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE.DISCRIMINADAS POR GÊNERO	LA3	1	94	1	185, 186, 212, 213	5	Ver pag 42	4	NA	0
Aspeto: Relações Trabalhistas			G4-DMA 130		G4-DMA 183					
PRAZO MÍNIMO DE NOTIFICAÇÃO SOBRE MUDANÇAS OPERACIONAIS E SE ELAS SÃO ESPECIFICADAS EM ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA	LA4	1	96	1	204	3	Ver Pag 45	2	VER GRELHA PAG 78	0
Aspeto: Saúde e Segurança no Trabalho			G4-DMA 130		G4-DMA 183, 189, 201, 202		G4-DMA 47			
PERCENTAGEM DA FORÇA DE TRABALHO REPRESENTADA EM COMITÊS FORMAIS DE SAÚDE E SEGURANÇA, COMPOSTOS POR EMPREGADOS DE DIFERENTES NÍVEIS HIERÁRQUICOS, QUE AJUDAM A MONITORAR E ORIENTAR PROGRAMAS DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	LA5	1	96	1	200, 203	1	48	1	45	5
TIPOS E TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E NÚMERO DE ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO, DISCRIMINADOS POR REGIÃO E GÊNERO	LA6	1	98	1	185, 203, 204, 214, 215	1	48	1	45	5
EMPREGADOS COM ALTA INCIDÊNCIA OU ALTO RISCO DE DOENÇAS RELACIONADAS À SUA OCUPAÇÃO	LA7	1	97	1	200	5		4	NA	5
TÓPICOS RELATIVOS À SAÚDE E SEGURANÇA COBERTOS POR ACORDOS FORMAIS COM SINDICATOS	LA8	1	97	1	200, 203	5		4	NA	5
Aspeto: Formação e Educação			G4-DMA 130		G4-DMA 183		G4-DMA 50			
NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE FORMAÇÃO POR ANO POR EMPREGADO, DISCRIMINADO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL	LA9	1	99,100	1	185, 197, 216	1	51	1	40	1
PROGRAMAS DE GESTÃO DE COMPETÊNCIAS E APRENDIZAGEM CONTÍNUA QUE CONTRIBUEM PARA A CONTINUIDADE DA EMPREGABILIDADE DOS EMPREGADOS EM PERÍODO DE PREPARAÇÃO PARA A REFORMA	LA10	1	98,101	1	196	1	52-53	1	40	1
PERCENTAGEM DE EMPREGADOS QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA, DISCRIMINADO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL	LA11	1	101	1	191	1	58	1	40	1
Aspeto: Diversidade e Igualdade de Oportunidades			G4-DMA 130		G4-DMA 183		G4-DMA 68-69			
COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL, DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, MINORIAS E OUTROS INDICADORES	LA12	1	8, 89 102,103, 10	1	186, 187	1	69, 71	0	38	1
Aspeto: Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens			G4-DMA 130		G4-DMA 183, 186		G4-DMA 71			
RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO E REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS, DISCRIMINADA POR CATEGORIA FUNCIONAL E UNIDADES OPERACIONAIS RELEVANTES	LA13	1	103	1	185, 207, 217	1	71	4	NA	5
Aspeto: Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas			G4-DMA 130				G4-DMA 89			
PERCENTAGEM DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELATIVOS A PRÁTICAS TRABALHISTAS	LA14	1	109, 110	5		1	87	4	NA	0
IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS PARA AS PRÁTICAS TRABALHISTAS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	LA15	1	109, 110	5		1	90 and 91	4	NA	0
Aspeto: Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas			G4-DMA 130							
NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	LA16	1	53	5		5		2	VER GRELHA PAG 78	1

Apêndice III – Análise de Relatórios - Subcategoria Direitos Humanos

CATEGORIA: SOCIAL										
		PT		TIM - ITALIA		TELFÓNICA		AMERICA MOVIL		CHINA MOBILE
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS		Níveis	PORTUGAL TELECOM- (Portugal)	Níveis	TIM - ITALIA	Níveis	TELÉFONICA	Níveis	AMERI	Níveis
Aspeto: Investimentos			G4 DMA específica 130		G4-DMA 63, 102		G4-DMA 184-185			
NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE ACORDOS E CONTRATOS DE INVESTIMENTOS	HR1	2	106	1	102	1	87	4	NA	5
NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO DE EMPREGADOS EM POLÍTICAS DE DIREITOS HUMANOS OU PROCEDIMENTOS RELACIONADOS A ASPECTOS DE DIREITOS HUMANOS RELEVANTES PARA AS OPERAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO, INCLUINDO O PERCENTUAL DE EMPREGADOS TREINADOS	HR2	1	107	1	196, 197	2	185	1	30	5
Aspeto: Não discriminação			G4 DMA específica 130		G4-DMA 63, 66, 109		G4-DMA 184			
NÚMERO TOTAL DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS	HR3	1	108	1	69	2	185	2	28	1
Aspeto: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva			G4 DMA específica 130		G4-DMA 63, 104		G4-DMA 64			
OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS EM QUE O DIREITO DE EXERCER A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E A NEGOCIAÇÃO COLETIVA POSSA ESTAR SENDO VIOLADO OU HAJA RISCO SIGNIFICATIVO E AS MEDIDAS TOMADAS PARA APOIAR ESSE DIREITO	HR4	1	109	1	104, 106, 196, 204	1	87	2	30	2
Aspeto: Trabalho Infantil			G4 DMA específica 130		G4-DMA 63, 109		G4-DMA 184			
OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS COMO DE RISCO PARA A OCORRÊNCIA DE CASOS DE TRABALHO INFANTIL E MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A EFETIVA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL	HR5	1	109	1	104, 106, 196, 204	5		0	30	5
Aspeto: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo			G4 DMA específica 130		G4-DMA 63, 109					
OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS COMO DE RISCO SIGNIFICATIVO PARA A OCORRÊNCIA DE TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO E MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A ELIMINAÇÃO DE TODAS AS FORMAS DE TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO	HR6	1	109	0	104, 106, 196, 204	1	87	1	31	5
Aspeto: Práticas de Segurança			G4 DMA específica 130		G4-DMA 63, 109					
PERCENTAGEM DO PESSOAL DE SEGURANÇA QUE RECEBEU FORMAÇÃO NAS POLÍTICAS OU PROCEDIMENTOS DA ORGANIZAÇÃO RELATIVOS A DIREITOS HUMANOS QUE SEJAM RELEVANTES ÀS OPERAÇÕES	HR7	1	107	2	105, 196, 198	5		4	NA	5
Aspeto: Direitos dos Povos Indígenas e Tradicionais			G4 DMA específica 130		G4-DMA 63, 69, 109					
NÚMERO TOTAL DE CASOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	HR8	1	109	1	69	5		0	VE R	5
Aspeto: Avaliação			G4 DMA específica 130		G4-DMA 63, 65					
NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE OPERAÇÕES SUBMETIDAS A ANÁLISES OU AVALIAÇÕES DE DIREITOS HUMANOS DE IMPACTOS RELACIONADOS A DIREITOS HUMANOS	HR9	1	109; 110	1	65	5		4	NA	5
Aspeto: Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos			G4 DMA específica 130		G4-DMA 63, 103, 104, 106, 109		G4-DMA 184			
PERCENTAGEM DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELACIONADOS A DIREITOS HUMANOS	HR10	1	110	1	103, 105	2	87	4	NA	5
IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS EM DIREITOS HUMANOS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	HR11	1	109;110	1	104, 106, 107	1	90-91	4	NA	5
Aspeto: Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos			G4 DMA específica 130		G4-DMA 63, 67					
NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS EM DIREITOS HUMANOS REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	HR12	1	53	1	68	5		1	28	5

Apêndice III – Análise de Relatórios – Sociedade

CATEGORIA: SOCIAL											
		PT		TIM - ITALIA		TELEFÔNICA		AMERICA MOVIL		CHINA MOBILE	
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE		Pontos	PORTUGAL TELECOM- (Portugal)	Pontos	TIM - ITALIA	Pontos	TELEFÔNICA	Pontos	AMERICA MOVIL - (America Latina)	Pontos	CHINA MOBILE LIMITED- (China)
Aspeto: Comunidades Locais			G4 DMA específica 130		G4-DMA 156, 158		G4-DMA 184				G4-DMA 15, 34
PERCENTAGEM DE OPERAÇÕES COM PROGRAMAS IMPLEMENTADOS DE ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE LOCAL, A AVALIAÇÃO DE IMPACTOS E DESENVOLVIMENTO LOCAL	SO1	1	78 a 80;111 a 115	1	159	0	184	1	46	1	54
OPERAÇÕES COM IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS NAS COMUNIDADES LOCAIS	SO2	1	78 a 80;111 a 115	1	159	2	184	0	Anticorruption 26	1	15, 28-33
Aspeto: Combate à corrupção			G4 DMA específica 130		G4-DMA 39, 40, 42		G4-DMA 40				G4-DMA 13, 19
NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE OPERAÇÕES SUBMETIDAS A AVALIAÇÕES DE RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO E OS RISCOS SIGNIFICATIVOS IDENTIFICADOS	SO3	0	Página 45 do RC disponível em	1	39, 41	1	40	1	28	1	13, 54
COMUNICAÇÃO E FORMAÇÃO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO	SO4	0	107, embora apenas refira que é formação em DH, e não em	1	41	1	40-41	0	VER GRELHA PAG 79	1	13, 54
CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPÇÃO E MEDIDAS TOMADAS	SO5	0	As situações de fraude identificadas encontram-se a	1	42	1	40	4	NA	1	13, 54
Aspeto: Políticas Públicas			G4 DMA específica 130		G4-DMA 42, 112		G4-DMA 120 and 121				
VALOR TOTAL DE CONTRIBUIÇÕES FINANCEIRAS PARA PARTIDOS POLÍTICOS E POLÍTICOS, DISCRIMINADO POR PAÍS E DESTINATÁRIO BENEFICIÁRIO	SO6	2	A PT não efetua contribuições a partidos políticos	1	42	1	40	0	VER GRELHA PAG 79	5	
Aspeto: Concorrência Desleal			G4 DMA específica 130		G4-DMA 42, 122		G4-DMA VER PAG 182				
NÚMERO TOTAL DE AÇÕES JUDICIAIS MOVIDAS POR CONCORRÊNCIA DESLEAL, PRÁTICAS DE TRUSTE E MONOPÓLIO E RESULTADOS	SO7	1	Ver se são abrangidos nos processos referidos na página 53	1	42	1	83, 84	0	VER GRELHA PAG 80	5	
Aspeto: Conformidade			G4 DMA específica 130		G4-DMA 42						G4-DMA 12, 50, 55
VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS APLICADAS EM DECORRÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS	SO8	1	53,121	1	42	5		4	NA	1	55
Aspeto: Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade			G4 DMA específica 130		G4-DMA 42		G4-DMA 90 and 91				G4-DMA 27, 53
PERCENTAGEM DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELATIVOS A IMPACTOS NA SOCIEDADE	SO9	1	122	5		1	87	0	29	5	
IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS DA CADEIA DE FORNECEDORES NA SOCIEDADE E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	SO10	1	122	5		1	90, 91	1	29	1	27
Aspeto: Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade			G4 DMA específica 130		G4-DMA 42						
NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	SO11	1	53	1	42	4	NA	1	29	5	

CATEGORIA: SOCIAL										
		PT		TIM - ITALIA		TELEFÓNICA		AMERICA MOVIL		CHINA MOBILE
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		Pontos	PORTUGAL TELECOM-	Pontos	TIM - ITALIA	Pontos	TELEFÓNICA	Pontos	AMERICA MOVIL - (America Latina)	Pontos
Aspeto: Saúde e Segurança do Cliente	GRI	G4-DMA específica 130		G4-DMA 92		G4-DMA 112				
PERCENTAGEM DAS CATEGORIAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS SIGNIFICATIVAS PARA AS QUAIS SÃO AVALIADOS IMPACTOS NA SAÚDE E SEGURANÇA BUSCANDO MELHORIAS	PR1	1	111 a 113	1	92	1	112	2	VER GRELHA PAG 80	1
NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADO AO IMPACTOS CAUSADOS POR PRODUTOS E SERVIÇOS NA SAÚDE E SEGURANÇA DURANTE SEU CICLO DE VIDA, DISCRIMINADO POR TIPO DE RESULTADO	PR2	1	121	1	93	1	112	4	NA	1
Aspeto: Rotulagem de Produtos e Serviços										
TIPO DE INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS EXIGIDAS PELOS PROCEDIMENTOS DA ORGANIZAÇÃO REFERENTES A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS E PERCENTUAL DE CATEGORIAS SIGNIFICATIVAS SUJEITAS A ESSAS EXIGÊNCIAS	PR3	1	113; 116	1	93	5		2	VER GRELHA PAG 80	1
NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELATIVOS A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DISCRIMINADO POR TIPO DE RESULTADOS	PR4	1	121	1	94	5		2	VER GRELHA PAG 80	1
RESULTADOS DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE	PR5	1	115,116	1	75	5		1	35	1
Aspeto: Comunicações de Marketing		G4-DMA específica 130		G4-DMA 72						
VENDA DE PRODUTOS PROIBIDOS OU CONTESTADOS	PR6	1	116	1	88	5		2	VER GRELHA PAG 80	1
NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELATIVOS A COMUNICAÇÕES DE MARKETING, INCLUINDO PUBLICIDADE, PROMOÇÃO E PATROCÍNIO, DISCRIMINADOS POR TIPO DE RESULTADOS	PR7	1	121	1	95	5		2	VER GRELHA PAG 80	1
Aspeto: Privacidade do Cliente		G4-DMA específica 130		G4-DMA 72, 97		G4-DMA 122				
NÚMERO TOTAL DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES COMPROVADAS RELATIVAS À VIOLAÇÃO DE PRIVACIDADE E PERDA DE DADOS DE CLIENTES	PR8	1	121	1	97	1	129	1	35	1
Aspeto: Conformidade		G4-DMA específica 130		G4-DMA 72		G4-DMA 72				
VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS POR NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS RELATIVOS AO FORNECIMENTO E USO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	PR9	1	121	1	94	5		4	NA	1