



**RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2013**



PORTUGAL TELECOM

MATERIALITY MATTERS



**Global
Reporting
Initiative™**

AT THE TIME OF PUBLICATION THE
G4-17 TO G4-27 DISCLOSURES WERE
CORRECTLY LOCATED IN THIS G4
CONTENT INDEX AND FINAL REPORT.





PORTUGAL TELECOM

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013

PORTUGAL TELECOM, SGPS, S.A.

Sociedade aberta

Capital social 26.895.375 euros

Matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa
e de Pessoa Coletiva n.º 503 215 058

Avenida Fontes Pereira de Melo, 40
1069-300 Lisboa

As designações “PT”, “Grupo Portugal Telecom”, “Grupo PT”, “Grupo” e “Empresa” referem-se ao conjunto das empresas que constituem a Portugal Telecom ou a qualquer uma delas, consoante o contexto.

Este Relatório refere-se ao Grupo Portugal Telecom, em Portugal, sendo que os dados de carácter económico, social e ambiental apresentados resultam da consolidação da realidade das empresas do Grupo; A informação sobre as participações internacionais podem ser consultadas nos respetivos websites corporativos (G4-17).

ÍNDICE



PERFIL DO RELATÓRIO	04
01 PERFIL ORGANIZACIONAL	06
02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS	15
MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO	16
03 MODELO DE GOVERNO	35
04 ÉTICA E INTEGRIDADE	51
05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE	67
06 DIMENSÃO ECONÓMICA	95
07 DIMENSÃO AMBIENTAL	111
08 DIMENSÃO SOCIAL	137
09 CIDADANIA CORPORATIVA	171
DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO	177
ÍNDICE GRI	183
UNGC COP NÍVEL AVANÇADO	191
VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE	193

PERFIL DO RELATÓRIO

A apresentação deste relatório obedece aos seguintes critérios:

Global reporting initiative - GRI

O relatório de sustentabilidade empresarial da Portugal Telecom é elaborado de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative, G4, In Accordance - Comprehensive. O índice referente aos indicadores da GRI encontra-se no final deste relatório e identifica o cumprimento dos requisitos que o nível exige relativamente ao perfil e indicadores de desempenho e inclui ainda os indicadores relacionados com o setor das telecomunicações.

Período de informação disponibilizada

Este relatório contém dados relativos ao perfil da PT durante o ano de 2013. A PT publica anualmente o relatório de sustentabilidade empresarial, a par do relatório e contas consolidadas, sendo que a última publicação refere-se ao ano de 2012.

Âmbito e apresentação do relatório

A informação disponibilizada refere-se predominantemente à cadeia de valor da PT em Portugal e onde o Grupo detém participações inferiores a 60% a informação pode encontrar-se nos websites corporativos das respetivas empresas. Este relatório é parte integrante do Relatório Anual da PT, composto por mais dois cadernos, relacionados com contas e demonstrações financeiras e com o governo societário (G4-17, G4-23).

Estrutura e informação disponibilizadas

A estrutura e informação disponibilizada neste relatório constitui um ato de transparência e partilha da PT para com os stakeholders, evidenciando as metas atingidas e as políticas adotadas na cadeia de valor, no sentido de garantir a sustentabilidade do negócio e da Sociedade a longo prazo.

O desempenho e os resultados apresentados são baseados numa abordagem multi-stakeholder, nos indicadores e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) G4, nos 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, no Ruggie Framework, nos temas críticos identificados pelas partes interessadas e nos benchmarks disponibilizados pelas principais agências de rating que determinam a inclusão das empresas nos índices de sustentabilidade internacionais.

A identificação dos assuntos materiais da gestão sustentada da PT foi realizada em conformidade com a análise da informação recebida dos nossos stakeholders, através de diálogo, dos respetivos canais de comunicação e de consultas por amostragem.

Critérios utilizados na apresentação dos dados económicos, sociais e ambientais

Os dados apresentados têm origem nos sistemas de informação do Grupo e têm por base as Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS, o sistema fiscal, a legislação do direito do trabalho e do ambiente, os princípios de conduta adotados pelo Grupo, os 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas e o Ruggie Framework, as diretrizes e indicadores da GRI, os princípios de materialidade e transparência definidos pela AA 1000 e a aplicação da metodologia do London Benchmarking Group.

Auditoria e veracidade dos dados apresentados

Este relatório é sujeito a um processo de verificação da totalidade da informação nela incluída, em linha com as diretrizes da GRI, no que respeita à credibilidade e qualidade do conteúdo e à orientação da auditoria por parte de uma entidade externa e independente. Este processo encontra-se em curso, pelo que a sua conclusão contribuirá para aperfeiçoar os conteúdos, agora, disponibilizados.

Sugestões de aperfeiçoamento

Este relatório incorpora as sugestões de aperfeiçoamento que nos são transmitidas através do canal aberto para esse efeito em sustentabilidade@telecom.pt. Contribua também.

PERFIL ORGANIZACIONAL



TELECOMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Receitas (milhões de euros)

Segmentos de cliente

Residencial	721
Pessoal	655
Empresas	791
Outros	393
Total	2.560



TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL (Oi)^(a)

Receitas (milhões de reais brasileiros, 100%)

Segmentos de cliente

Residencial	10.303
Pessoal	9.290
Empresas	8.455
Outros	375
Total	28.142

^(a) Os resultados da Oi são registados pelo método de equivalência patrimonial (G4-22).



OUTROS NEGÓCIOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Receitas (milhões de euros, 100%)

Unitel 25% ^(a)	Angola	Móvel	^(b)
MTC 34% ^(a)	Namíbia	Móvel	167
CVT 40% ^(a)	Cabo Verde	Fixo, móvel	70
Timor Telecom 44%	Timor Leste	Fixo, móvel	47
CST 51% ^(a)	São Tomé e Príncipe	Fixo, móvel	13

^(a) Estas participações são detidas pela Africatel, a qual é controlada em 75% pela PT. | ^(b) Estas empresas associadas são registadas pelo método de equivalência patrimonial (G4-22).



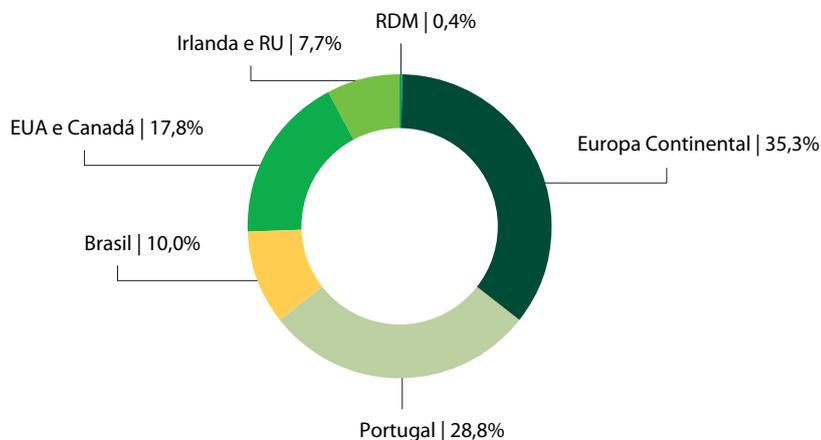
OUTROS NEGÓCIOS

Serviços de sistemas e TI [PT Sistemas de Informação 100%];
 Inovação, investigação e desenvolvimento [PT Inovação 100%];
 Serviços administrativos e de gestão partilhada [PT PRO 100%];
 Call centres e serviços de telemarketing [Contax no Brasil 44,4%, PT Contact 100%].

01

A Portugal Telecom é um operador global de telecomunicações cotada nas bolsas de Lisboa e de Nova Iorque. O capital está disperso em bolsa e mais de 50% é detido por acionistas referenciados.

Distribuição geográfica do capital



A empresa tem sido reconhecida pela liderança e inovação no setor e no país, constituindo-se como a entidade empresarial portuguesa com maior projeção internacional.

O portefólio de serviços integra serviço telefónico local, de longa distância e internacional, aluguer de circuitos, comunicações via satélite, comunicações fixas, móveis, multimédia, dados, internet, televisão, conteúdos, sistemas de informação, armazenamento e gestão de informação, soluções empresariais e entretenimento, além de contar com uma área de investigação e desenvolvimento e outra de investimentos internacionais em operações relacionadas com telecomunicações.

Principais marcas, produtos e serviços

MARCAS	MEO CLOUD PT EMPRESAS SAPO
SERVIÇOS	Voz Móvel Internet Televisão Armazenamento de Informação Gestão de Informação Conteúdos Soluções Integradas Soluções Convergentes Banda Larga IPTV LTE FTTH
SEGMENTO DE MERCADO	Residencial Pessoal Empresarial

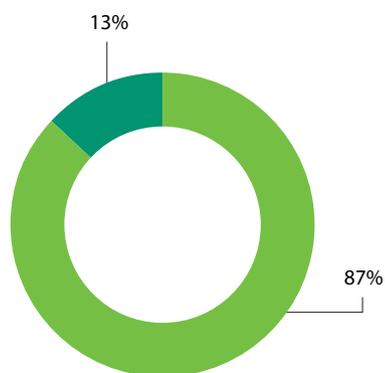
Cientes | Tipo de serviço

	2012	2013
Acessos fixos de retalho ('000)	5.052	5.158
PSTN / RDIS	2.604	2.549
Banda Larga	1.225	1.294
TV	1.223	1.315
Móveis ('000)	7.598	7.896
Pós-pagos	2.469	2.925
Pré-pagos	5.129	4.971

Colaboradores

■ nacional ■ internacional

Total de Colaboradores - 12.729



Colaboradores por género*

■ masculino ■ feminino

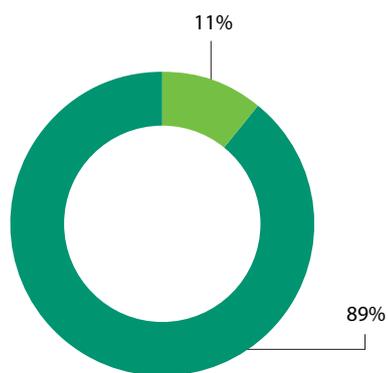


* Headcount em Portugal

01

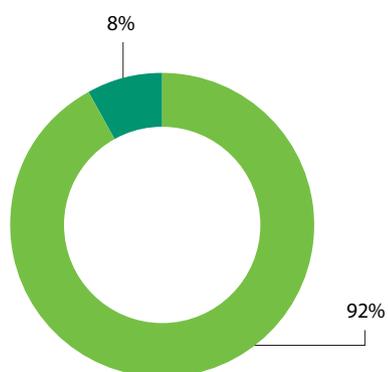
Colaboradores por tipo de contrato (a termo | sem termo)*

■ a termo ■ sem termo

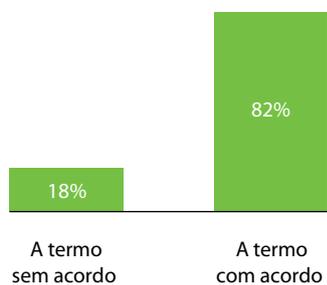


Colaboradores por tipo de contrato (acordo coletivo de trabalho)*

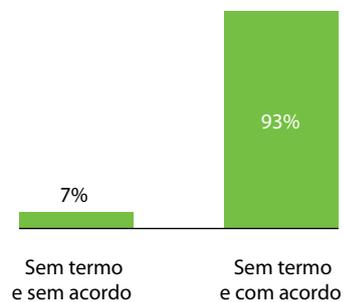
■ com ACT ■ sem ACT



Contrato a termo | Acordo coletivo*



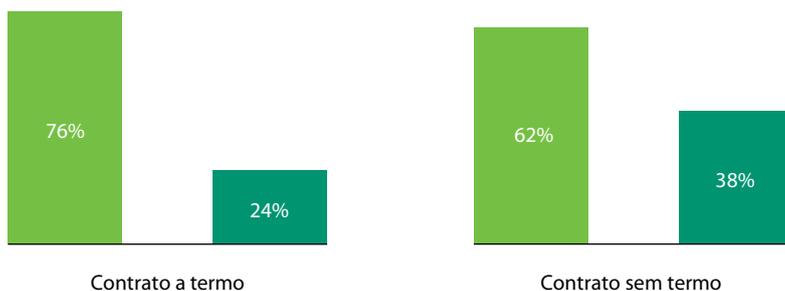
Contrato sem termo | Acordo coletivo*



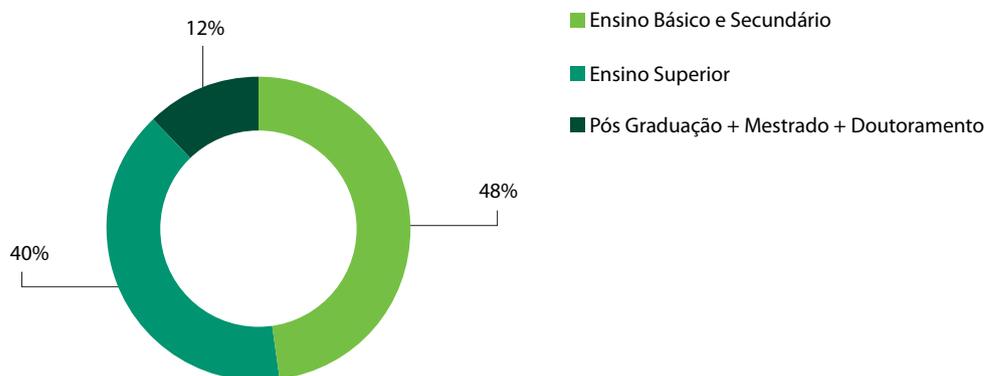
*em Portugal

Colaboradores por tipo de contrato por género*

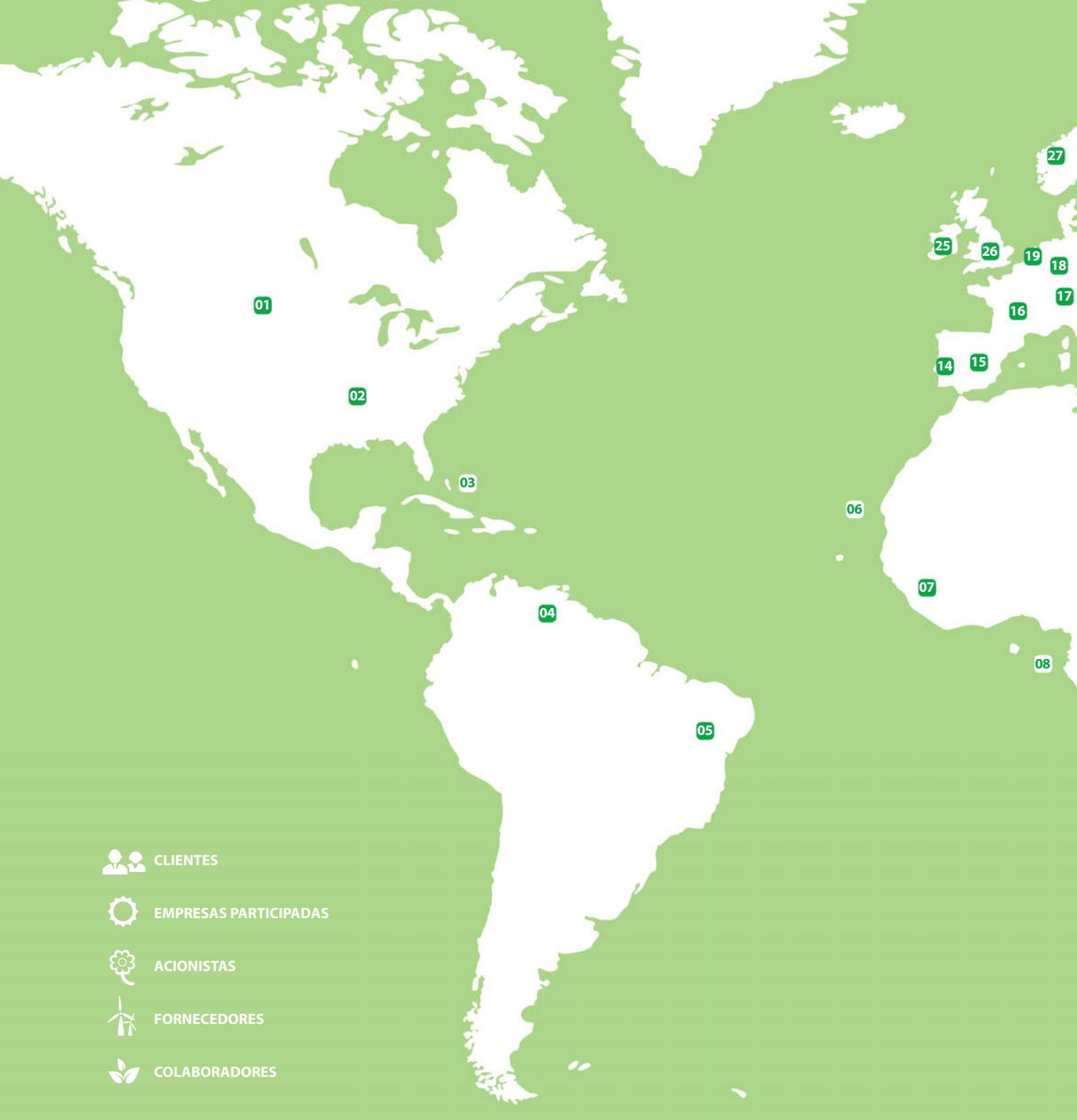
■ masculino ■ feminino



Colaboradores por grau de formação académica*



*em Portugal



 CLIENTES

 EMPRESAS PARTICIPADAS

 ACIONISTAS

 FORNECEDORES

 COLABORADORES

01 CANADÁ 

02 EUA 

03 CUBA 

04 VENEZUELA 

05 BRASIL 

06 CABO VERDE 

07 GUINÉ 

08 SÃO TOMÉ 

09 ANGOLA 

10 NAMÍBIA 

11 ÁFRICA DO SUL 

12 MOÇAMBIQUE 

13 QUÊNIA 

14 PORTUGAL 

15 ESPANHA 

16 FRANÇA 

17 SUIÇA 

18 ALEMANHA 

25

26

19

18

17

16

14

15

01

02

03

06

07

04

05

08

27



A PT NO MUNDO

19 HOLANDA 🇳🇱

20 ÁUSTRIA 🇦🇹

21 ITÁLIA 🇮🇹

22 HUNGRIA 🇭🇺

23 POLÓNIA 🇵🇱

24 RÚSSIA 🇷🇺

25 IRLANDA 🇮🇪

26 REINO UNIDO 🇬🇧

27 NORUEGA 🇳🇴

28 SUÉCIA 🇸🇪

29 FINLÂNDIA 🇫🇮

30 BULGÁRIA 🇧🇬

31 ROMÉNIA 🇷🇴

32 MOLDÁVIA 🇲🇩

33 SINGAPURA 🇸🇬

34 TIMOR 🇹🇲

35 AUSTRÁLIA 🇦🇺

36 CHINA 🇨🇳

02

ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS



PERFIL DO RELATÓRIO	04
01 PERFIL ORGANIZACIONAL	06
02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS	
MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO	16
03 MODELO DE GOVERNO	35
04 ÉTICA E INTEGRIDADE	51
05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE	67
06 DIMENSÃO ECONÓMICA	95
07 DIMENSÃO AMBIENTAL	111
08 DIMENSÃO SOCIAL	137
09 CIDADANIA CORPORATIVA	171
DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO	177
ÍNDICE GRI	183
UNGC COP NÍVEL AVANÇADO	191
VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE	193

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO	16
1. ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA	20
2. COMPROMISSOS E METAS	23
3. DESTAQUES DO ANO	28

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO



PORTUGAL TELECOM



Henrique Granadeiro

“Queremos reforçar laços de confiança e continuar a construir o futuro”

Cara leitor,

Está na hora de olhar para trás, sistematizar tudo o que fizemos ao longo do ano e de “prestar contas”, partilhando convosco a evolução dos desafios que enfrentámos.

Num momento tão difícil para a economia nacional e internacional, a gestão sustentável dos negócios, sugere sermos capazes de lidar com a crise, transformando as dificuldades em oportunidades, melhorando a eficiência e produtividade e, ao mesmo tempo, procurando ter um efeito positivo sobre o contexto socioeconómico em que estamos inseridos.

E, por isso, está também na hora de partilhar convosco a forma como antevemos e nos preparamos para o futuro, procurando garantir o equilíbrio possível entre as legítimas expectativas de todos os nossos stakeholders, que, como imaginam, nem sempre são convergentes.

Ao longo do ano foi com muita satisfação que merecemos o reconhecimento dos principais índices e rankings de sustentabilidade internacionais, nomeadamente com a permanência no Dow Jones Sustainability Index, listados entre as 10 melhores empresas de telecomunicações a nível mundial, no FTSE4Good, no ECPI Sense in Sustainability, no Ethibel Excellence, no Stoxx ESG Leaders Indices e no World Most Ethical Companies, além de termos passado a integrar o Climate Performance Leader 2013 do CDP.

Mantivemos o respeito e a adesão aos 10 princípios do Pacto Global, dos Direitos das Crianças e Princípios Empresariais e à Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, à Organização Internacional do Trabalho, aos Princípios para a utilização segura dos dispositivos conectados e serviços online por crianças e jovens na UE e procurámos promover estes princípios em toda a nossa cadeia de valor.

A ética nos relacionamentos continuou a estar na nossa agenda de prioridades

Ao olharmos para a nossa cadeia de valor entendemos a importância de garantir um forte alinhamento entre a conduta que seguimos e a de todos aqueles com quem nos relacionamos nas várias geografias do mundo.

Por isso, promovemos junto das nossas empresas participadas a nível internacional a adesão aos Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, sugerimos aos nossos fornecedores a subscrição de uma carta de compromissos designada por Código de Conduta de Responsabilidade Social, o nosso Código de Ética foi revisto e atualizado e, em complemento ao Código de Ética, definimos e adotamos uma Política Anticorrupção.

A gestão e a oferta de serviços incorporaram mais e maiores vertentes ecológicas

Queremos contribuir significativamente para a racionalização da pegada de carbono do país, inovando em serviços que mitiguem de forma acentuada as emissões de gases com efeitos de estufa e procurando soluções que perfilhem uma maior eficiência económica, ambiental e social. Estamos envolvidos com parceiros em projetos relacionados com Smart Cities, Telemedicina, E-learning, Teletrabalho, Televigilância, Smart Grids, Smart Cloud, entre outros, procurando desenvolver novas funcionalidades que, a um mesmo tempo, sejam economicamente competitivas, beneficiem o ambiente e a qualidade de vida de todos.

Inaugurámos este ano um dos maiores Data Centres do mundo, que foi construído e equipado com características ecológicas, mereceu a Leed Gold Certification, com uma arquitetura que lhe confere baixo impacto paisagístico e com uma capacidade de armazenamento e gestão de informação que possibilita o alargamento da sua base de clientes a partir de qualquer ponto do globo. A energia que utiliza é totalmente originária de fontes de energia renovável e os sistemas de segurança que tem implementado obedecem aos melhores padrões a nível mundial.

Aproveito para vos convidar a visitar este Data Centre e respetiva oferta de serviços, através do website corporativo na área da PT Empresas.

As expetativas de todos os stakeholders continuaram a ser levadas em consideração

Mantivemos um diálogo aberto com todos os públicos com quem interagimos, procurando identificar e integrar as suas expetativas na agenda de gestão dos negócios. A gestão assente na transparência, no diálogo e nos acordos estabelecidos tem provado ser mais eficiente e satisfatória para todas as partes interessadas.

Garantir o respeito pelos Direitos Humanos na cadeia de valor assumiu novos contornos e decidimos aperfeiçoar a nossa intervenção em diversas áreas

A confidencialidade e a segurança dos dados dos clientes, a proteção do acesso e tráfego da informação das bases de dados, bem como a confidencialidade dos conteúdos das comunicações, são áreas que queremos salvaguardar de modo a garantir a liberdade e os direitos fundamentais de cada indivíduo. Por isso, além dos sistemas de segurança implementados, promovemos iniciativas de sensibilização da população para o consumo responsável de conteúdos, disponibilizamos guiões de utilização de equipamentos e software de controlo parental e demos sugestões para proteção de dados pessoais, seguindo sempre as recomendações de organismos especializados sobre esta matéria e aderindo a protocolos de colaboração com entidades nacionais e internacionais para uma melhor monitorização de conteúdos e segurança de redes.

Passamos também a requerer aos nossos fornecedores o compromisso de garantir condições de trabalho condignas e de respeito pelos Direitos Humanos para possibilitar um melhor alinhamento de conduta entre parceiros de negócios e podermos apresentar ao mercado soluções que incorporam equipamentos, produtos e serviços socialmente responsáveis.

O Código de Ética da empresa foi revisto e os seus conteúdos atualizados, reforçando os temas relacionados com Direitos Humanos, entre outros. Os colaboradores do grupo foram alvo de campanhas de sensibilização sobre a importância de respeitar e promover o respeito dos direitos fundamentais do Homem a montante e a jusante da cadeia de valor.

O acesso às comunicações e a literacia digital da população também mereceram o nosso empenho e atenção

As redes de nova geração, a banda larga e a cobertura geográfica em que investimos permitem-nos atingir mais de 90% da população e para todos temos feito questão de encontrar soluções de comunicação adaptadas às suas necessidades e perfis de utilizador.

Soluções de comunicação adaptadas a pessoas com necessidades especiais, nomeadamente portadores de diversos tipos de deficiência, cartões telefónicos destinados as emigrantes e a pessoas com familiares e amigos em outros países, planos de preços adequados a pessoas de baixos rendimentos e soluções para pessoas que residem em localidades remotas, são a nossa forma de contribuir para o acesso às comunicações por parte da população.

Gostamos de contribuir para a melhoria de vida e para aumentar os níveis de felicidade da população

Com um programa intensivo de voluntariado empresarial e de desenvolvimento de soluções de comunicação para as pessoas portadoras de deficiência ou com necessidades especiais, apoiámos direta e indiretamente mais de meio milhão de pessoas inseridas em faixas de população com carências económicas, de saúde e de educação. Esta atuação foi fundamentalmente dirigida para as crianças, jovens e seniores.

Queremos reforçar laços de confiança e continuar a construir o futuro

Está no nosso código genético a determinação de transformar dificuldades em oportunidades, reinventando formas para melhorar a vida de todos e de com todos construir o futuro.

As participações que temos em empresas do setor a nível internacional, as parcerias que temos estabelecido com organizações internacionais, com universidades, com institutos de investigação, com fornecedores e a auscultação sistematicamente que fazemos a todos os públicos com quem nos relacionamos são os alicerces que acreditamos possibilitarem a evolução da sociedade para uma maior sustentabilidade económica, ambiental e para uma cidadania mais responsável.

Por isso, vamos reforçar o envolvimento e o comprometimento de toda a nossa cadeia de valor com o propósito de identificar novas oportunidades e sinergias que beneficiem o atual enquadramento socioeconómico. Estamos firmemente convictos de que a nossa atividade pode ser um motor de desenvolvimento e de progresso nas sociedades e países onde trabalhamos. Para isso queremos continuar a merecer a confiança, o respeito e a colaboração dos nossos acionistas, dos nossos colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes, e de todos os outros que nos rodeiam.

Estamos gratos

Este relatório mais uma vez pretende ser um espaço de reflexão, transparência e partilha dos impactes da nossa atividade na economia, no ambiente e na sociedade. Mantemos a ambição de o fazer melhor a cada ano e de cada vez mais ir ao encontro das expectativas dos nossos leitores e, neste ano em particular, também do referencial de relato Global Reporting Initiative na sua versão G4.

Por fim, gostaria de expressar o meu agradecimento a todos os que têm participado no caminho que estamos a percorrer e de partilhar a síntese da evolução e dos resultados atingidos no último ano, através da publicação deste relatório que foi elaborado de acordo com o nível mais exigente das diretrizes da Global Reporting Initiative e da AA 1000.

Queremos continuar a contribuir para uma maior sustentabilidade dos negócios, dos relacionamentos, do ambiente e da sociedade.



Henrique Granadeiro

Presidente do Conselho de Administração e Presidente Executivo

02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS

1. ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA

Enquadramento

O setor das telecomunicações, e da sociedade em geral, é atualmente mais desafiante que nunca. Vivemos uma mudança de paradigma onde a globalização abre um mundo de novas oportunidades. Se por um lado as previsões de crescimento da população mundial e de disseminação das economias de mercado irão, tudo indica, proporcionar novos clientes e novos negócios para as empresas, por outro lado, irão exigir também que se antecipem iniciativas que contribuam para preservar a sustentabilidade da sociedade.

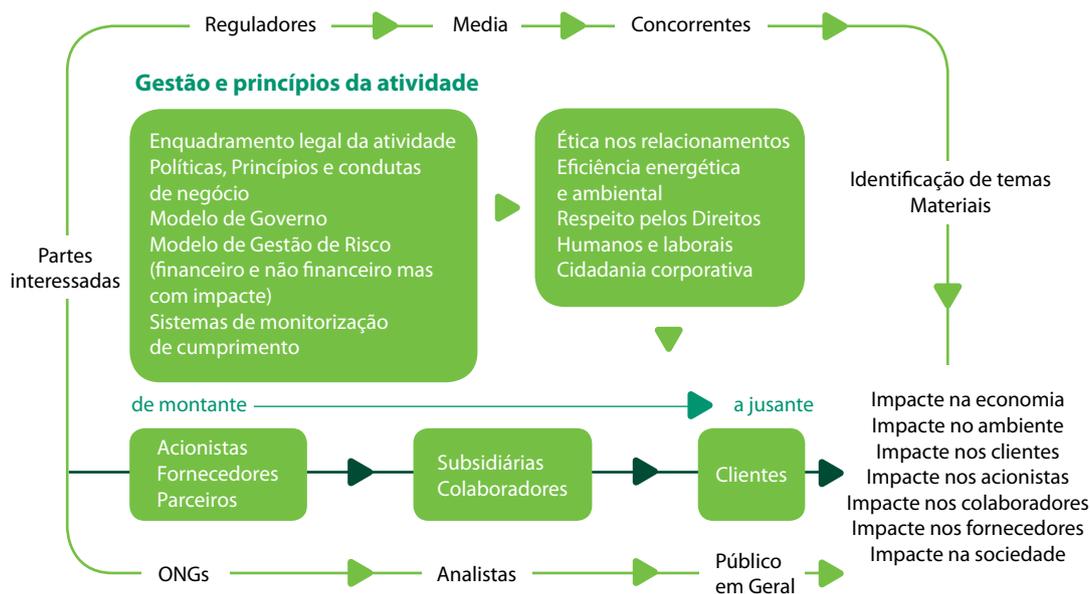
Finalidade

Assim, é fundamental identificar respostas globais e é nossa convicção que as TIC irão favorecer modelos alternativos à circulação de pessoas, à aquisição de conhecimentos, à troca de informações e ideias e no acesso à saúde, contribuindo para reduzir o consumo de recursos, melhorando a eficiência económica e ambiental e aproximando as pessoas.

Ecosistema

A estratégia definida assenta num ecossistema que integra conduta, gestão e relacionamentos em toda a cadeia de valor, a saber: relacionamento, legislação, políticas e princípios, identificação e gestão de risco, stakeholders (relacionados diretamente com a atividade e partes interessadas nos resultados e impactes da atividade), sistemas de gestão da informação, canais de comunicação, eixos estratégicos de intervenção e gestão de impactes.

O quadro abaixo pretende ilustrar o ecossistema:



Visão

A PT tem sido, e quer continuar a ser, uma força motriz no desenvolvimento destes modelos e na implementação de tecnologias líderes de mercado. A nossa cultura de inovação, alavancada nas parcerias que estabelecemos com entidades reconhecidas a nível nacional e internacional, tem estado sempre no centro da nossa estratégia e assume um papel fundamental na criação de soluções tecnológicas e organizacionais suscetíveis de garantir condições sócio-económico-ambientais sucessivamente aperfeiçoadas e com impactes positivos para todos.

Mudar para melhor é o nosso horizonte
 Queremos ser parte ativa de um mundo equilibrado e feliz

Queremos contribuir para ajustar comportamentos à conjuntura que atravessamos

Queremos reforçar o acesso ao conhecimento e a ética no relacionamento entre as pessoas e destas com o meio ambiente

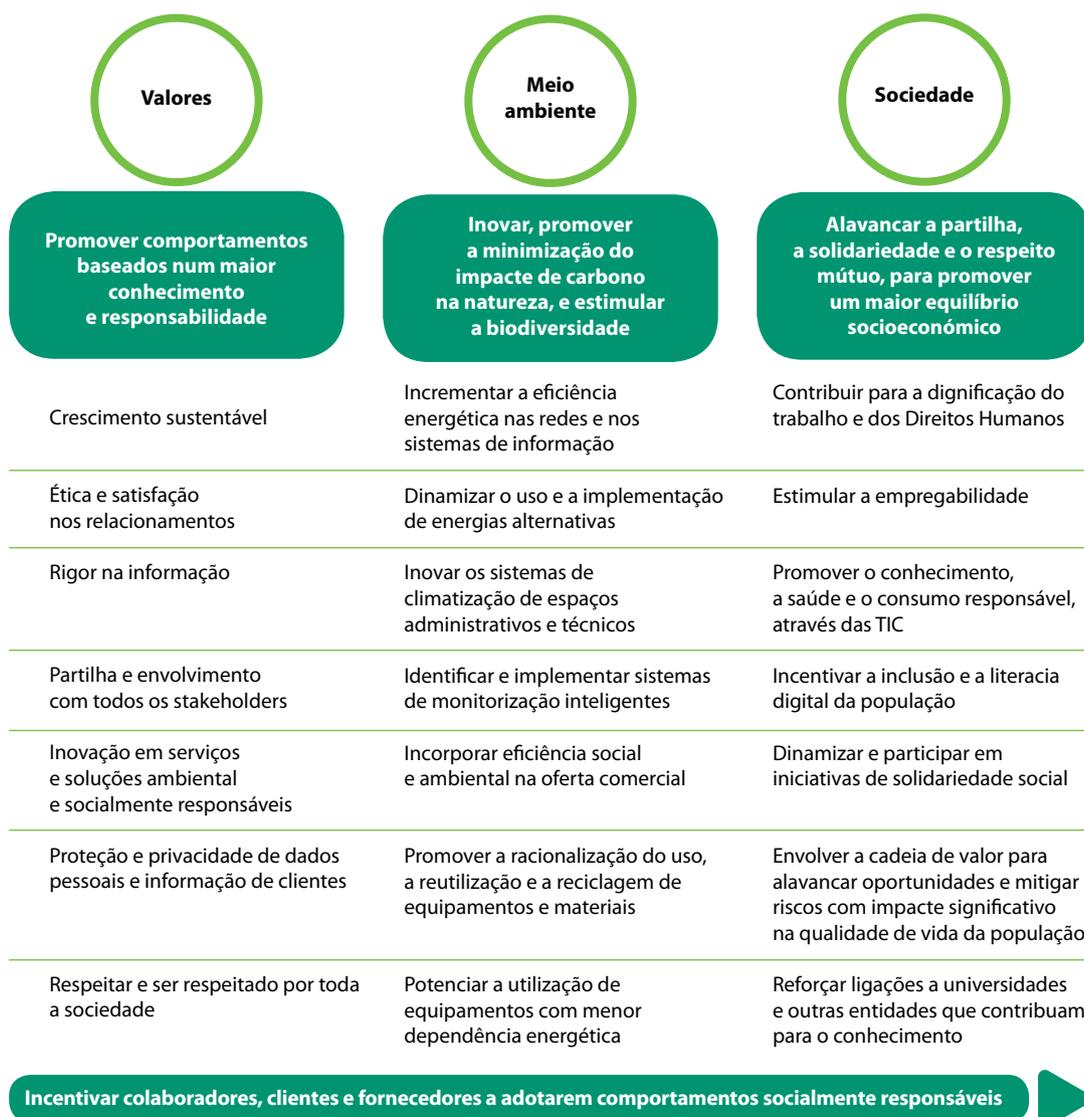
Queremos inovar e estimular a sustentabilidade económica, ambiental e social através dos nossos serviços e soluções

Queremos reforçar o envolvimento da nossa cadeia de valor na gestão do dia a dia

02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS

Caminho

Agregada em três dimensões – Valores, meio ambiente e sociedade - os eixos incluídos na visão estratégica de sustentabilidade pretendem: (i) promover comportamentos e decisões baseados num maior conhecimento e responsabilidade; (ii) Inovar e promover a minimização do impacte de carbono na natureza e estimular a biodiversidade, e (iii) alavancar a partilha, a solidariedade e o respeito mútuo, para promover um maior equilíbrio socioeconómico. (ver figura).



Temas a ter em conta

As grandes tendências nacionais e internacionais destacadas em estatísticas e surveys, o diálogo com stakeholders, os benchmarks do setor e a visão estratégica de sustentabilidade da empresa para o triénio 2012-2014 levaram a identificar os temas fundamentais para o crescimento dos negócios, em equilíbrio com o meio ambiente e com as expectativas das partes interessadas.

Temas presentes nas orientações estratégicas

Ética na cadeia de valor
 Anticorrupção
 Investimento em infraestruturas
 Inovação
 Direitos Humanos
 Proteção de menores (camadas de população vulneráveis)
 Comportamento responsável
 Alterações climáticas e eficiência energética
 Oferta comercial com características ecológicas e socialmente responsável
 Acessibilidade e conhecimento

2. COMPROMISSOS E METAS

Rigor, honestidade, integridade, transparência, correção da informação, anticorrupção, igualdade de oportunidades, não discriminação, preservação ambiental e da saúde, e responsabilidade social são os principais eixos que vinculam a atuação da PT para com a sociedade, além do total alinhamento com a legislação aplicável, em vigor a nível nacional, europeu e americano.

Por isso, é fundamental identificar metas muito ambiciosas para o futuro, quer no que se relaciona com o crescimento dos negócios, com os clientes, com o emprego, Direitos Humanos, inovação, eficiência energética e responsabilidade social, quer no que se relaciona com a atitude e a conduta com que norteamos esta atuação.

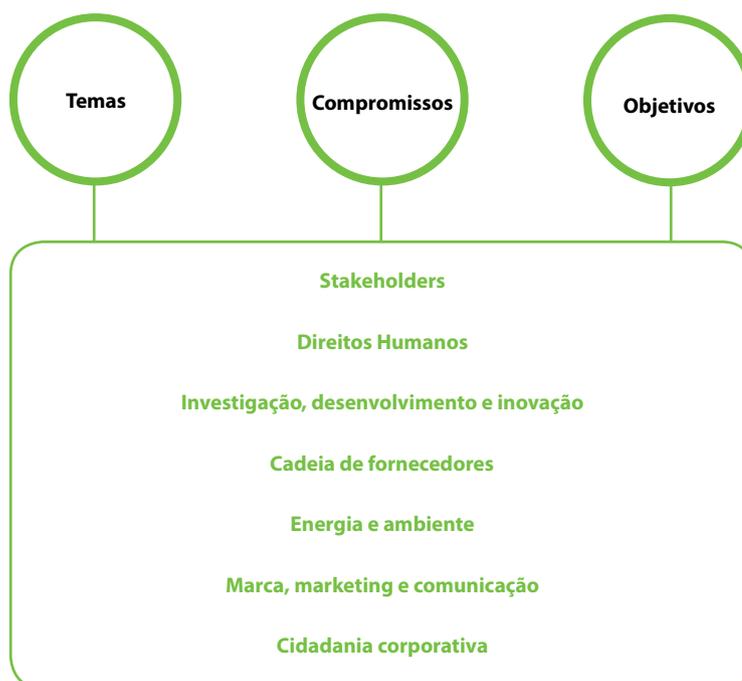
A implementação das orientações de gestão e objetivos para a sustentabilidade do triénio 2012-2014 está estruturada em 7 áreas: stakeholders, Direitos Humanos, investigação, desenvolvimento e inovação, cadeia de fornecedores, energia e ambiente, marca, marketing e comunicação, e cidadania corporativa.

Os membros de cada Comité mantêm um diálogo com os públicos relacionados com cada uma das áreas em causa e os temas identificados como novos e que eventualmente ainda não tenham sido endereçados pela empresa, passam a fazer parte da agenda de gestão.

Estas 7 áreas coincidem com as denominações dos 7 Subcomités de Sustentabilidade, criados para a operacionalização da visão de sustentabilidade e das correspondentes orientações de gestão e metas a cumprir (mais informação sobre responsabilidades e funções no capítulo de governance).

02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS

Temas e orientações de gestão de sustentabilidade



Stakeholders

Tema	Compromissos	Metas*	Concretizações
Diálogo e consulta	Manter o diálogo permanente com todos os stakeholders, através dos canais de comunicação disponibilizados para o efeito	Manter o nível de satisfação de relacionamento com cada stakeholder acima dos 70%	O nível de satisfação medido, de acordo com as metodologias definidas, manteve-se no patamar acima dos 70%
Oportunidades e constrangimentos	Identificação e revisão anual dos temas e da respetiva criticidade por stakeholder		
Equilíbrio entre a PT e as partes interessadas	Identificar as soluções que permitam garantir um alinhamento satisfatório entre a PT e cada uma das respetivas partes interessadas		

Direitos Humanos

Tema	Compromissos	Metas*	Concretizações
Direito Humanos em toda a cadeia de valor	Promover a existência de práticas que contribuam para o respeito pelos Direitos Humanos e do trabalho na cadeia de valor da atividade	Disponibilizar sessões de esclarecimento e/ou formação a colaboradores e fornecedores	Foram efetuadas 47.727 horas de formação nestes temas durante o ano de 2013 Foi disponibilizado a fornecedores um guião de entendimento sobre o cumprimento do respeito pelos Direitos Humanos

* Comparado com o triénio anterior.

Direitos Humanos

Tema	Compromissos	Metas*	Concretizações
Trabalho Infantil Trabalho forçado Segurança e Saúde no Trabalho Liberdade e associação e negociação coletiva Discriminação Práticas disciplinares Horários de trabalho	Implementar procedimentos que permitam evitar, identificar e resolver situações que comprometam os Direitos Humanos e do trabalho	Garantir compromisso, esclarecimento e/ou formação a todos os novos colaboradores e fornecedores - 100%	Novos Colaboradores - 100% subscrevem o compromisso para com o Código de Ética Fornecedores adjudicados foram sujeitos a verificação e auditorias -0 ocorrências
Alinhamento da cadeia de valor, riscos e oportunidades a montante e a jusante da cadeia de valor	Garantir o sucessivo alinhamento da cadeia de valor	Aumentar o número de auditorias presenciais externas em 25%	O número de auditorias presenciais aumentou 3 vezes em relação ao ano anterior

Investigação, desenvolvimento e inovação

Tema	Compromissos	Metas*	Concretizações
Estender a cultura de inovação à cadeia de valor	Envolvimento de fornecedores, parceiros, universidades e outras instituições nos processos de I&D e Inovação da empresa Alavancar a capacidade de inovação através da partilha de conhecimento e das sinergias da atividade de cada elemento da cadeia de valor	Criar maior alinhamento e eficiência em custos e em tempo nos processos de I&D e Inovação	Novo Data Centre da Covilhã
Oferta de mercado ambientalmente amigável	Implementar procedimentos que permitam evitar, identificar e resolver situações que comprometam os Direitos Humanos e do trabalho	Explorar funcionalidades aos produtos e serviços existentes tornando-os mais sustentáveis ambientalmente: no produto, no serviço, na embalagem, na comunicação	Oferta de serviços de Smart Cloud, entre a oferta comercial verde
Oferta de mercado socialmente responsável	Garantir o sucessivo alinhamento da cadeia de valor	Explorar soluções que contribuam para garantir a acessibilidade a serviços e conteúdos por parte de todos	Desenvolvimento de planos de preços e níveis de serviço (com banda larga incluída) destinada a todas as faixas da população MEO; M4O
Eficiência energética	Identificar formas de racionalização de consumo de energia para combater os acréscimos de custos e de pegada de carbono	Testar funcionalidades que permitam à empresa e aos clientes utilizar as TIC com maior racionalização energética	Racionalização do consumo de energia dos equipamentos entre 20 e 60%
Ética e segurança	Explorar as formas possíveis que contribuam para garantir o acesso a conteúdos de qualidade e selecionados por cada indivíduo, e com o nível de privacidade definido por cada um	Estudar guiões e funcionalidades nos serviços e/ou nos equipamentos que contribuam para garantir uma utilização das TIC com ética e com segurança	Guiões e conteúdos online sobre utilização segura das TIC

* Comparado com o triénio anterior.

02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS

Cadeia de fornecedores

Tema	Compromissos	Metas*	Concretizações
Alinhamento da cadeia de valor ao nível ético, Direitos Humanos, laborais e ambiental	Reforçar a cultura e os instrumentos que garantam um maior alinhamento da cadeia de valor ao nível dos Direitos Humanos e ambientais	Manter um diálogo constante com os potenciais fornecedores reforçando os requisitos de CSR na fase de pré-seleção. Disponibilizar sessões de sensibilização e formação nas áreas da ética, Direitos Humanos e ambiental Adicionar aos processos de verificação mais 25% de auditorias aleatórias presenciais	Reforço de conteúdos sobre Direitos Humanos e do Trabalho no portal de interação com fornecedores Aumento das auditorias presenciais em 3 vezes face ao ano anterior
Consumo de materiais e recursos	Identificar conjuntamente com os fornecedores as áreas de potenciais de racionalização de modo a controlar os custos e a pegada ambiental dos produtos e serviços	Garantir competitividade e menor impacto ambiental em toda a cadeia de valor	Redução de consumo de energia em equipamentos que variou entre os 20 e os 60% Levantamento dos consumos de energia dos fornecedores associados à atividade prestada à PT
Minerais de conflito	Combater a utilização de matérias-primas oriundas de zonas de conflito no fabrico de equipamentos comercializados pela empresa	Envolver e comprometer a cadeia de fornecedores a identificar as matérias-primas, e respetiva origem, utilizadas no fabrico dos equipamentos	Zero ocorrências
Competitividade dos fornecedores, sobretudo os de pequena e média dimensão	Partilhar e discutir online através do portal de fornecedores os conhecimentos e as sinergias que possam beneficiar toda a cadeia de valor	Contrariar as ineficiências nos modelos de previsão de abastecimentos, na produção de desperdícios e nos instrumentos financeiros.	Em progresso
Relacionamento e satisfação de fornecedores	Manter e reforçar os meios de comunicação e diálogo especializado com os fornecedores	Garantir níveis de satisfação dos fornecedores superiores a 70%	Nível de satisfação acima dos 75%

* Comparado com o triénio anterior.

Energia e ambiente

Tema	Compromissos	Metas*	Concretizações
Consumo de energia no setor: tende a subir para os prestadores de serviços (virtualização, armazenamento, gestão e distribuição da informação) e a reduzir para os clientes	Garantir maior eficiência energética entre o tráfego efetuado e a energia consumida, racionalizando os respetivos impactes ambientais e custos	Aumentar a eficiência energética em 10% (face a 2009)	Volume de tráfego na rede por unidade de energia consumida beneficiou de um acréscimo de eficiência no montante de 22%
Eficiência energética e ecologia nos equipamentos	Reduzir os custos e a pegada ambiental dos clientes através de escolhas e utilização eficiente das TIC	Reduzir 5% a dependência energética dos equipamentos	Em progresso com reduções quevariamentre 20 e 60% nos equipamentos
Emissões de GEE: diretas e indiretas	Racionalizar a pegada ambiental da atividade	Reduzir 4%	Em progresso, redução de 9% face a 2011
Materiais: segmentação, matérias-primas, resíduos, encaminhamento	Garantir uma melhor segmentação, encaminhamento e tratamento final de resíduos, evitando contaminação de solos, custos sociais e de saúde pública	Identificação das matérias-primas dos equipamentos de rede e de clientes - 80% Segmentação e encaminhamento adequado de 100% de resíduos perigosos	Identificação de materiais perigosos 100% Encaminhamento de resíduos perigosos 100%
Radiações eletromagnéticas: rede e equipamentos	Disponibilizar ao público em geral as informações existentes sobre campos eletromagnéticos, garantindo maior conhecimento e liberdade nas opções de cada um	Esclarecer a população em geral sobre radiações eletromagnéticas	Parceria com um instituto de investigação independente FAQTOS Informação disponibilizada online
Eficiência energética: edifícios, Data Centres, oferta comercial, redes, software	Garantir a sustentabilidade ambiental a montante e a jusante da atividade das TIC	Racionalizar o impacte ambiental e os custos da atividade	Em progresso

Marca, marketing e comunicação

Tema	Compromissos	Metas*	Concretizações
Ética e responsabilidade na comunicação com o mercado	Adicionar atributos sustentáveis aos materiais de comunicação	70% de novos produtos / serviços / soluções	Comunicação empresarial com identificação de atributos de sustentabilidade
Consumo mais responsável	Disponibilizar mais informação ao mercado consumidor de modo a garantir escolhas informadas e responsáveis. Áreas a destacar: proteção de menores, controlo parental, segurança, proteção de privacidade, dependência energética, radiações eletromagnéticas, ruído, encaminhamento de resíduos em final do ciclo de vida, entre outros	Incluir informações nos suportes de comunicação dos produtos / serviços, fundamentalmente nos websites de cada marca comercial	Guiões de utilização adequada de equipamentos e serviços TIC Minisite com informação sobre comportamento responsável nas TIC

* Comparado com o triénio anterior.

02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS

Cidadania corporativa

Tema	Compromissos	Metas*	Concretizações
Inclusão escolar, profissional e social através das TIC	Identificar os grupos sociais mais carenciados e as soluções TIC que possam contribuir para alavancar a empregabilidade, a saúde e a educação da população	Garantir condições de inclusão às camadas de população mais carenciadas	Planos de preços e serviços adequados a todas as características da população
Parceiros estratégicos nas áreas da educação, tecnologia e saúde a nível nacional e internacional	Potenciar os apoios através de parcerias que agreguem valor aos destinatários de apoios	Desenvolver iniciativas que contribuam para fomentar a inclusão digital, o conhecimento, a saúde e a inclusão social	Parcerias com Hospitais, Universidades e ONGs
Ética no acesso e utilização das TIC	Difundir conhecimentos e ferramentas que contribuam para garantir privacidade e segurança de dados pessoais, controlo parental e acesso a conteúdos adequados a cada perfil de utilizador	Disponibilizar e promover o acesso e utilização responsável das TIC	Guiões de Parental Control e de utilização segura das TIC publicados online e monitorizados em ações de sensibilização nas escolas
Intervenção social da empresa	Focar a intervenção fundamentalmente nos jovens, seniores, desempregados, pessoas portadoras de deficiência ou com necessidades especiais e na população residente em localidades remotas	Alargar o universo de intervenção relativamente ao triénio anterior	O universo de beneficiados duplicou em relação ao ano anterior

* Comparado com o triénio anterior.

3. DESTAQUES DO ANO

Concretizações

Serviços e Infraestruturas

M₄O – Um serviço que revolucionou o mercado

No início do ano lançámos um serviço para o mercado residencial totalmente inovador e que impactou positivamente todos os públicos. Este serviço beneficia das vantagens das redes de nova geração em que investimos nos anos anteriores, nomeadamente FTTH (Fiber-To-The-Home) e LTE (Long Term Evolution), consta de um plano tarifário único, com uma utilização mensal dos serviços tendencialmente ilimitada, que inclui serviços de Televisão, Internet, Telemóvel e Telefone e que é adaptada a famílias. O serviço designa-se M₄O.

Esta nova oferta comercial visava ser uma solução atrativa e competitiva que contribuísse para combater a tendência de retração a que vínhamos a assistir desde o ano anterior por parte de um número significativo de famílias, devido à conjuntura económica que a Europa estava a atravessar. Com a solução M₄O, fomos ao encontro dos interesses das famílias cujo orçamento familiar sofreu contrações, incentivámos a inclusão e a acessibilidade da população às tecnologias de informação e comunicação.

Novo Data Centre – Um dos maiores e mais sustentáveis do mundo

Beneficiando também das nossas infraestruturas de nova geração, inaugurámos durante o ano um novo Data Centre, um dos maiores e mais sustentáveis do mundo, que obteve a certificação Leed Gold (Leadership in Energy and Environmental Design), e que tem capacidade para oferecer novos serviços e soluções inteligentes e para alargarmos o mercado a novos clientes e a novas geografias.

A construção deste Data Centre foi criteriosamente planeada, obedeceu a estudos de mercado, a estudos económico/financeiros e de impacte ambiental, paisagístico e social, além de termos escolhido parceiros estratégicos que garantem a utilização das soluções tecnológicas mais adequadas à sustentabilidade futura deste investimento.

Este Data Centre, construído numa zona do interior do país, já está a criar novos postos de trabalho no local - diretos e indiretos - e está a atrair o interesse dos clientes a nível internacional.

Ética e anticorrupção

Código de Ética

Este ano, o Código de Ética da PT foi sujeito a uma nova revisão. Os aspetos relacionados com anticorrupção e Direitos Humanos na cadeia de valor foram mais detalhados e reforçados.

O novo Código de Ética foi divulgado junto de todos os públicos interessados e durante o ano foi preparada uma ação de formação destinada a todos os colaboradores e fornecedores, que será disponibilizada ao longo do próximo ano.

Os canais para participação de práticas irregulares mantêm-se disponíveis 24 horas por dia, todos os dias do ano e são canais que garantem total confidencialidade das participações efetuadas e está disponível em www.telecom.pt.

Política anticorrupção

Este ano foi desenvolvida, adotada e publicada pela primeira vez no último trimestre, uma Política Anticorrupção que tem por objetivo clarificar a toda a cadeia de valor os temas diretamente e indiretamente relacionados com corrupção, relativamente aos quais a PT é veementemente contra.

Esta Política beneficia de canais para participação de práticas irregulares que se mantêm disponíveis 24 horas por dia, todos os dias do ano, sendo canais que garantem total confidencialidade das participações efetuadas e disponíveis em www.telecom.pt.

Alinhamento de empresas participadas

Ao longo do tempo a PT tem vindo a promover junto das empresas subsidiárias a nível internacional a importância da incorporação da sustentabilidade nos processos de decisão e de partilha com as partes interessadas. Este caminho tem vindo a ser desenvolvido e, em 2013, a avaliação feita identificou o seguinte perfil de evolução:

02

ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS

	OI	CST	CVT	UNITEL	MTC	TT
	América					
	do Sul	África	África	África	África	Ásia
Adesão aos 10 princípios da United Nations Global Compact	✓	✓	✓	X	X	✓
Código de Ética	✓	✓	✓	X	○	✓
Canais de denúncia	✓	✓	X	X	X	✓
Política Ambiental e de Direitos Humanos	✓	✓	✓	X	X	X
KPIs de sustentabilidade	✓	✓	✓	X	✓	✓
Relatório de sustentabilidade	✓	X	✓	X	X	X

✓ alinhado X não alinhado ○ em progresso

A Oi integra o Índice de Sustentabilidade Empresarial da BOVESPA – América Latina - e em 2013 passou a integrar o Dow Jones Sustainability Index na área dos Mercados Emergentes.

Prêmios e reconhecimentos

Sustentabilidade

Dow Jones Sustainability Index

A Portugal Telecom integra pelo 4º ano consecutivo um dos mais conceituados índices do mundo e cimenta a sua posição enquanto referência mundial a nível da sustentabilidade.

FTSE4Good

Pelo 8º ano consecutivo, a Portugal Telecom mantém a sua presença no FTSE4Good Index Series, que distingue as empresas que se destacam pela sustentabilidade e políticas de responsabilidade social.

CDP – Climate Performance Leadership

A performance exemplar da PT em termos de resultados das estratégias para reduzir o impacto ambiental justifica a distinção atribuída pela CDP e a integração no Climate Performance Leadership Index 2013. A Portugal Telecom é a única empresa do setor das telecomunicações na Península Ibérica a integrar, em 2013, o Climate Performance Leadership Index 2013, pela sua performance na gestão das alterações climáticas.

2013 World's Most Ethical Companies

A Portugal Telecom voltou a integrar o ranking das empresas mais éticas do mundo, no âmbito do estudo The World's Most Ethical Companies, e é uma das três operadoras do setor das telecomunicações a fazer parte desta lista. Este é o 2º ano consecutivo que a Ethisphere, organização responsável pela iniciativa, elege a PT reconhecendo-a como uma das empresas com as melhores práticas nesta área.

RobecoSAM Sustainability Year Book

A PT foi classificada como uma das empresas mais sustentáveis do mundo no setor das telecomunicações, tendo sido distinguida com Silver Class.

STOXX Global ESG Leaders

Pelo terceiro ano consecutivo, a PT integra o STOXX Global ESG Leaders Indices, que avalia uma série de práticas ambientais, sociais e de governança de empresas de todos os setores de atividade em todo o mundo. As práticas de sustentabilidade, no contexto social, valeram à PT o primeiro lugar entre as empresas do setor das telecomunicações, ao nível mundial.

ECPI – Sense in Sustainability

A PT foi eleita para o índice da ECPI que tem como função informar a comunidade financeira do equilíbrio traçado pelas empresas em termos ambientais, sociais e de governança corporativa.

Corporate Responsibility Prime – Oekom Research

A PT foi avaliada pela Oekom Research em áreas como o desempenho social e ambiental, com o status de Prime.

Prémio Desenvolvimento Sustentável

O Diário Económico atribuiu o prémio de excelência à Portugal Telecom por esta ser uma referência, nacional e internacional, em termos de sustentabilidade. Este galardão é mais um reconhecimento das práticas de sustentabilidade da PT nas áreas da ética, ambiente e responsabilidade social.

Prémio de Responsabilidade Ambiental

O Data Centre da PT foi o vencedor do “Prémio de Responsabilidade Ambiental”, atribuído no âmbito dos Prémios Exame Informática que anualmente distinguem empresas e pessoas das áreas da Ciência e das Novas Tecnologias.

Prémio Sustentabilidade – Prémios Construir

O Data Centre da PT saiu vencedor nas duas categorias para que estava nomeado no âmbito dos Prémios Construir: “Melhor Projeto de Engenharia” e “Prémio Sustentabilidade”. A sustentabilidade e eficiência energética foram prioridades estratégicas na construção do Data Centre da PT, agora reconhecidas com a atribuição do “Prémio Sustentabilidade”.

Certificação 3R6

A Sociedade Ponto Verde atribuiu a certificação 3R6 às lojas MEO TMN, pelo correto encaminhamento dos resíduos gerados nestes estabelecimentos comerciais.

Comunicação**Grande Prémio APCE**

“Technology and Innovation Conference” vencedor na categoria de Evento Externo.

Corporate**NYSE Euronext Lisbon Awards 2013**

Technology and Innovation Conference - eleita Melhor Evento de Promoção do Mercado de Capitais Português.

Bright Challenge - Bright Partners

A PT foi vencedora na categoria Melhor Gestão do Custo.

Prémio de Excelência em Gestão de Projetos – APOGEP 2013

PTSI e PT Inovação – Projeto Timor Telecom.

Experiência do cliente**Stevie Awards for Sales & Customer Service**

PT – Medalha de Ouro na categoria Melhor Utilização de Tecnologia no Serviço ao Cliente;

02

ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS

PT – Medalha de Prata na categoria Direção de Serviço ao Cliente do Ano;
PT – Medalha de Prata na categoria Inovação em Serviço ao Cliente;
A PT foi vencedora na categoria People’s Choice Awards – Melhor Serviço ao Cliente.

Marcas de Confiança 2013 – Selecções Reader’s Digest

SAPO – Marca de Confiança na categoria Empresas de Serviço de internet;
TMN – Marca de Confiança na categoria Redes de Telemóvel.

Produto do Ano 2013 – Grande Prémio de Marketing e Inovação – Peres & Partners

MultiSIM 4G da TMN vencedor na categoria de Tarifários Móveis.

Superbrands 2013

SAPO – Marca de Excelência.

Inovação

Master Managed Services Channel Program - Cisco

A PT é o primeiro parceiro Master Managed Services da Cisco em Portugal – Serviços de Networking, Unified Communications e Private Cloud PT.

Fujitsu IT Future Awards 2013

Cloud PT reconhecida como um dos projetos de inovação tecnológica com mais impacte real no negócio.

FTTH Council Europe

Portugal é o 10º país europeu com maior rede de fibra até casa.

Eurocloud Portugal 2013

A PT foi vencedora na categoria Best Cloud Service Product.

Prémio Navegantes XXI – ACEPI

MEO Kanal eleito o projeto nacional mais inovador na categoria de Marketing Digital.

Prémio Nacional Multimédia - APMP

MEO Kanal vencedor na categoria Sites e Aplicações.

Internacional

Superbrands Angola 2013

SAPO Angola – Marca de Excelência.

Investor Relations

Investor Relations & Governance Awards 2013

Zeinal Bava foi eleito melhor CEO na área de Investor Relations;
A PT venceu o prémio de Melhor Relatório e Contas do Setor Não Financeiro.

Thomson Reuters Extel 2013

Luís Pacheco de Melo foi vencedor na categoria CFO Best for Investor Relations - Portugal;
Nuno Vieira foi vencedor na categoria IR Professional Best for Investor Relations - Portugal;
Zeinal Bava foi vencedor na categoria CEO Best for Investor Relations - Portugal;
A PT foi considerada a 3ª melhor empresa na categoria Corporate Best for Investor Relations.

Thomson Reuters Extel Survey 2013

Zeinal Bava foi 5º classificado na categoria Melhor CEO da Europa.

Marketing e publicidade

Prémios Criatividade 2013 - Revista Meios & Publicidade

MEO – Ouro na categoria Campanha;
MEO – Ouro na categoria Ativação (Guerrilha/Ação Especial);
MEO – Ouro na categoria Media (Melhor Planeamento/Usos de TV);
MEO – Ouro na categoria Media (Melhor Planeamento/Usos de Imprensa);
MEO – Ouro na categoria Media (Ação Integrada);
MEO – Prata na categoria Media (Melhor Uso Digital);
Moche – Prata na categoria Media (Ação Integrada);
PT 4G – Prata na categoria Filme;
PT 4G – Prata na categoria Imprensa para ação especial;
MEO – Grande Prémio Media;
MEO – Grande Prémio Ativação.

Prémios Marketeer 2013

Ricardo Araújo Pereira vencedor na categoria Embaixador do Ano pela participação na comunicação do M₄O.

Recursos Humanos

Masters do Capital Humano 2013 - Expo RH

PT vencedora da categoria Melhor Política de Integração e Promoção do Bem-estar.

Cidadania

Prémio de Distinção pelas Boas Práticas de Acessibilidade atribuído à Fundação PT

03

MODELO DE GOVERNO



PERFIL DO RELATÓRIO	04	
01 PERFIL ORGANIZACIONAL	06	
02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS	15	
MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO	16	
03 MODELO DE GOVERNO		
04 ÉTICA E INTEGRIDADE	51	1. ESTRUTURA ORGANIZATIVA 36
05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE	67	2. SISTEMAS DE GESTÃO E CONTROLO DE ATIVIDADE 49
06 DIMENSÃO ECONÓMICA	95	
07 DIMENSÃO AMBIENTAL	111	
08 DIMENSÃO SOCIAL	137	
09 CIDADANIA CORPORATIVA	171	
DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO	177	
ÍNDICE GRI	183	
UNGC COP NÍVEL AVANÇADO	191	
VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE	193	

03

MODELO DE GOVERNO

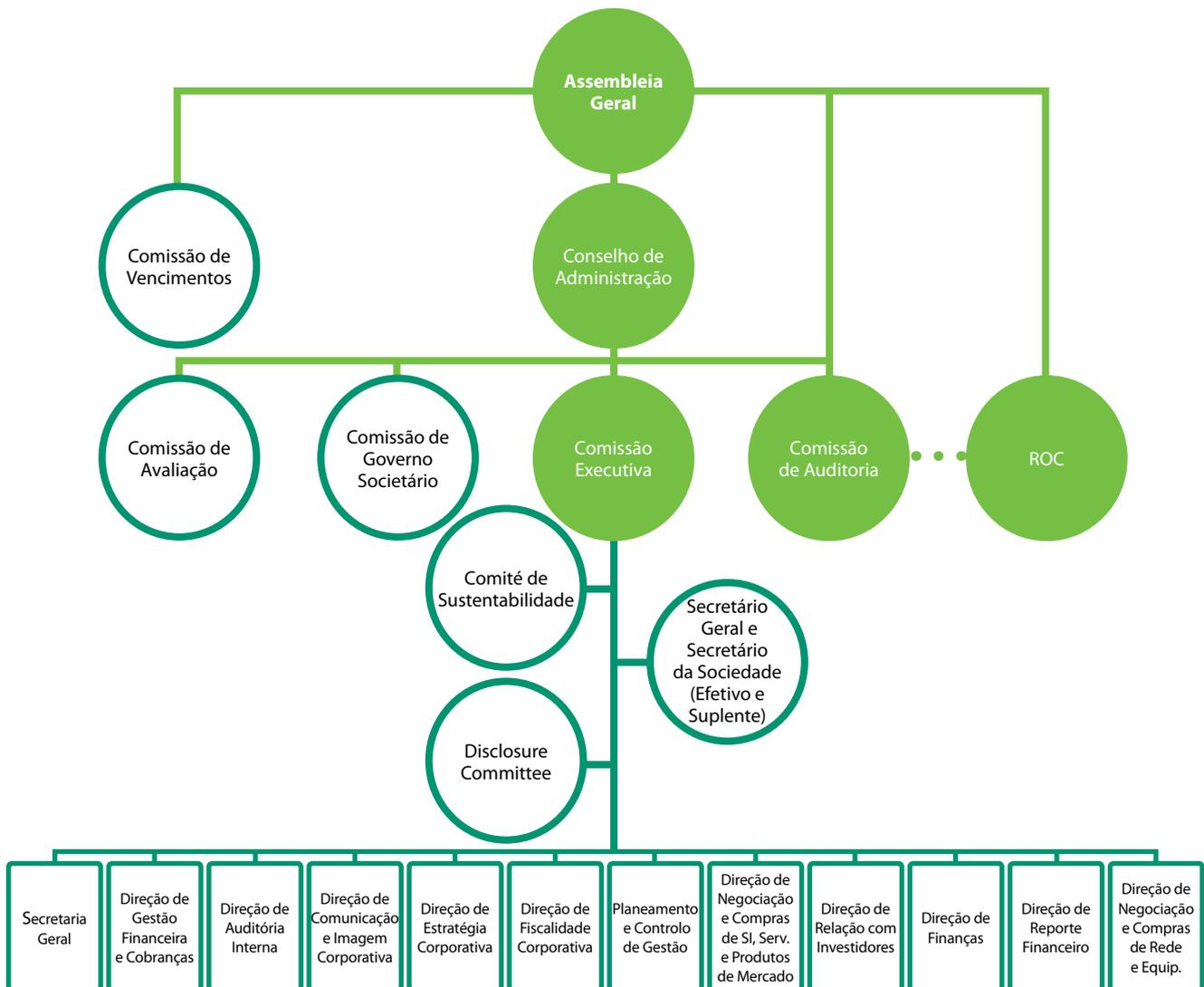
1. ESTRUTURA ORGANIZATIVA

A PT adota o modelo de governo de cariz anglo-saxónico, que assenta na existência de um Conselho de Administração, uma Comissão de Auditoria, constituída por Administradores não Executivos e designada pela Assembleia Geral, e um Revisor Oficial de Contas eleito por proposta da Comissão de Auditoria.

A estrutura orgânica da PT integra ainda uma Comissão de Vencimentos eleita pela Assembleia Geral e responsável pela fixação das remunerações dos titulares dos órgãos sociais.

Os membros dos órgãos sociais e da Mesa da Assembleia Geral são eleitos por um triénio, podendo ser reeleitos, uma ou mais vezes, dentro dos limites previstos na lei.

O Modelo de Governo da PT pode ser apresentado em termos esquemáticos da seguinte forma: *



*Os detalhes sobre o Governo Societário, encontram-se no Relatório de Governo incluído no Relatório Anual da empresa. Neste relatório são abordados os aspetos mais diretamente ligados à sustentabilidade.

Este Modelo de Governo Societário assume os valores da eficácia, simplicidade, transparência e rigor como seus pilares básicos e confere à PT uma estrutura adequada às particularidades e necessidades da Empresa e que é positivamente acolhida pelo mercado.

Neste contexto, a PT conta com uma Comissão Executiva com poderes delegados pelo Conselho de Administração, à qual compete uma atuação de caráter predominantemente operacional, cabendo ao Conselho de Administração supervisionar a sua atuação, com o apoio de uma Comissão de Governo Societário e de uma Comissão de Avaliação, atuando cada uma destas comissões internas no âmbito das respetivas competências específicas que lhes foram delegadas pelo órgão de administração.

Esta tarefa de supervisão é ainda reforçada pela função desempenhada pelos Administradores não Executivos independentes que integram o Conselho de Administração. Na atual fase de cumulação dos cargos de Presidente da Comissão Executiva e Presidente do Conselho de Administração por um único titular, na sequência da cessação de funções do anterior Presidente da Comissão Executiva, Zeinal Bava, em 4 de junho de 2013, a Empresa reforçou um conjunto de mecanismos de controlo destinados a promover o eficiente e independente desempenho de funções e tomada de decisão informada pelos Membros não Executivos e independentes do Conselho de Administração.

A Comissão de Auditoria, juntamente com o Revisor Oficial de Contas, desempenha as funções de fiscalização que decorrem das disposições legais e regulamentares aplicáveis, competindo designadamente àquele órgão social o exercício de funções de representação da Sociedade nas relações com os auditores externos e a supervisão do sistema de controlo interno e de gestão de risco implementado na PT.

A PT dispõe ainda de estruturas de apoio à Comissão Executiva, em concreto, um Disclosure Committee e um Comité de Sustentabilidade, bem como de um conjunto de departamentos operacionais que asseguram uma gestão eficaz e transparente da Sociedade.

Estrutura organizativa da sustentabilidade

A sustentabilidade empresarial está inserida na estratégia de desenvolvimento de longo prazo da PT e incorpora um dos cinco eixos estratégicos da gestão em curso.

O modelo de estrutura organizacional da PT (a detalhar a seguir) comporta um Comité de Sustentabilidade que garante uma abordagem adequada aos desafios do presente triénio.

A importância atribuída à sustentabilidade empresarial tem impulsionado o aperfeiçoamento sucessivo do seu modelo orgânico e funcional.

As Comissões Executivas das empresas participadas passaram a integrar nas suas agendas questões emergentes na área da sustentabilidade dos respetivos negócios.

A Fundação PT tem como missão a implementação da política de responsabilidade social corporativa.

O Comité de Sustentabilidade foi revisto em 2012 e passou a ser constituído por um conjunto de Subcomités que endereçam os principais temas críticos identificados na gestão sustentável da empresa.

Comité de Sustentabilidade

O Comité de Sustentabilidade está integrado no modelo de governo da PT, reportando diretamente à Comissão Executiva da SGPS. O Comité de Sustentabilidade é presidido pelo CEO, que coordena a atividade de todos os Subcomités, incentivando à identificação de riscos e oportunidades através do diálogo com stakeholders e da consulta de benchmarks. Compete-lhe também aprovar formalmente o relatório de sustentabilidade todos os anos partilhado com os seus stakeholders.

O Comité de Gestão é composto pelos seguintes membros:

- Presidente Executivo da SGPS – que preside ao Comité;
- Presidente Executivo das empresas com participações superiores a 50%;
- Administradores das empresas participadas, TMN, PTC, PT PRO, PT Inovação, PT SI, PT Compras e PT I Internacional, com o pelouro da Sustentabilidade;
- Administrador Delegado da Fundação PT;
- Responsável pela área da sustentabilidade.

O Comité de Gestão tem as seguintes funções:

Avaliar e deliberar sobre as propostas apresentadas pela equipa responsável pela área da sustentabilidade resultantes dos trabalhos desenvolvidos pelos vários Subcomités, bem como, identificar e definir a estratégia, as políticas, a conduta e os planos de ação mais ajustados ao aperfeiçoamento sistemático da gestão da sustentabilidade nas empresas do grupo. Os temas relacionados com Ambiente, Relações Laborais, Direitos Humanos, Relacionamento com Stakeholders, Marketing responsável, I&D e Inovação, Cadeia de Fornecedores e Cidadania e Responsabilidade Social, são identificados e avaliados pelos vários Subcomités (ver abaixo) e os aperfeiçoamentos necessários são definidos e propostos pelo Comité de Gestão à Comissão Executiva, que delibera.

O Comité de Gestão reúne, pelo menos, uma vez por ano enquanto os Subcomités reúnem pelo menos 2 vezes, cada um.

Os Subcomités de Sustentabilidade são os seguintes*:

- Subcomité de Energia e Ambiente;
- Subcomité de Relações Laborais, Direitos Humanos e SST;
- Subcomité de Relacionamento com Stakeholders;
- Subcomité de Comunicação Corporativa, Marca e Marketing de Produtos e Serviços;
- Subcomité de Inovação e Desenvolvimento de Serviços e Soluções;
- Subcomité de Relacionamento com Fornecedores;
- Subcomité de Cidadania e Responsabilidade Social;
- Subcomité de Partilha de Práticas de Sustentabilidade com Empresas Participadas a nível internacional.

*a composição e funções de cada Subcomité encontram-se publicadas no website corporativo da empresa em www.telecom.pt e no Relatório de Governo da Sociedade.

As conclusões da consulta a stakeholders e a benchmarks, são a base de análise de cada Subcomité. O acesso direto dos stakeholders ao órgão de gestão mais elevado, faz-se através dos canais de whistleblowing.

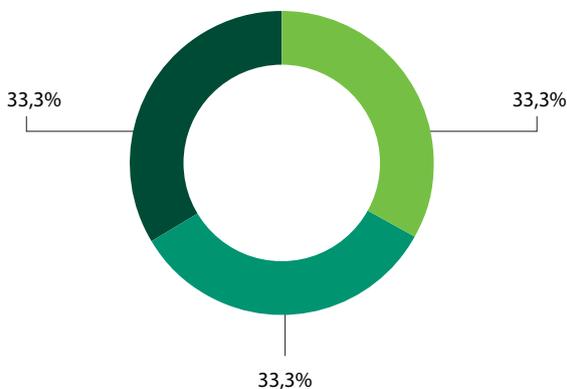
Composição e funções do Conselho de Administração

Os Membros do Conselho de Administração foram eleitos em 27 de abril de 2012 para o mandato correspondente ao triénio 2012-2014. A 31 de dezembro de 2013, o Conselho de Administração da Sociedade tinha a seguinte composição e funções:

Titulares (data da primeira designação)	Conselho de Administração	Comissão de Executiva	Comissão de Auditoria	Comissão de Governo Societário	Comissão de Avaliação Independência ⁽¹⁾	N.º de ações	N.º de obrigações
Henrique Granadeiro (2003)	Presidente	Presidente		Presidente ⁽¹⁾	Vogal ⁽²⁾	150	
Luís Pacheco de Melo (2006)	Vogal	Vogal (CFO)				45	79 ⁽⁶⁾
Alfredo Baptista (2011)	Vogal	Vogal				8.193	
Carlos Alves Duarte (2009)	Vogal	Vogal				40	
Manuel Rosa da Silva (2009)	Vogal	Vogal				90	
Pedro Durão Leitão (2011)	Vogal	Vogal				758	
Shakhaf Wine (2009)	Vogal	Vogal					
Amílcar de Moraes Pires (2006)	Vogal					3.242	
Fernando Portella (2012)	Vogal						
Francisco Soares (2006)	Vogal			Vogal	Vogal	Sim	
Gerald S. McGowan (2003)	Vogal			Vogal		Sim	60.000
João de Mello Franco (1998)	Vogal		Presidente	Vogal	Presidente	Sim	13.308 ⁽⁴⁾ 100 ⁽⁷⁾
Joaquim Goes (2000)	Vogal			Vogal	Vogal	2.437	
José Xavier de Basto (2007)	Vogal		Vogal			Sim	
Maria Helena Nazaré (2009)	Vogal					Sim	
Mário João de Matos Gomes (2009)	Vogal		Vogal			Sim	
Milton Silva Vargas (2009)	Vogal				Vogal	Sim	
Nuno de Almeida e Vasconcellos (2006)	Vogal					11.190	
Otávio Marques de Azevedo (2011)	Vogal				Vogal		
Paulo Varela (2009)	Vogal			Vogal		7.134	
Rafael Mora Funes (2007)	Vogal			Vogal	Vogal	501 ⁽⁵⁾	100 ⁽⁸⁾

⁽¹⁾ Nas situações em que, por natureza, possa existir um conflito de interesses do Presidente do Conselho de Administração / Presidente da Comissão Executiva gerador de um impedimento de voto, as funções de Presidente da Comissão de Governo Societário são assumidas pelo vogal não Executivo e Presidente da Comissão de Auditoria João de Mello Franco (Senior Independent Director), designado pelo Conselho de Administração para o efeito (G4-22). | ⁽²⁾ Por inerência ao cargo de Presidente da Comissão Executiva. | ⁽³⁾ Avaliação da independência feita de acordo com as Ordens de Serviço n.ºs 2, 14 e 4, 08 do Conselho de Administração e Comissão de Auditoria da PT, o n.º 5 do artigo 414.º do Código das Sociedades Comerciais e o ponto 18 do anexo ao Regulamento n.º 4/2013 da CMVM, conforme aplicável, podendo diferir quanto ao Presidente da Comissão de Auditoria da avaliação feita de acordo com o entendimento da CMVM, expresso nos relatórios sobre o governo das sociedades cotadas relativos a 2010 e 2011, o qual foi tido em conta pela PT na sua declaração de não cumprimento da Recomendação da CMVM n.º II.2.1. Para informação mais detalhada sobre esta matéria, vide os pontos 18 e 32 da Parte I infra. | ⁽⁴⁾ Das quais, 322 são detidas pela respetiva cónjuge. | ⁽⁵⁾ Detidas, na totalidade, pela respetiva cónjuge. | ⁽⁶⁾ Das quais, 75 obrigações PT taxa fixa 2012-2016 e 4 notes PT Finance BV 2016 – 5,625%. | ⁽⁷⁾ Obrigações PT taxa fixa 2012-2016. | ⁽⁸⁾ Obrigações PT taxa fixa 2012-2016, detidas, na totalidade, pela respetiva cónjuge.

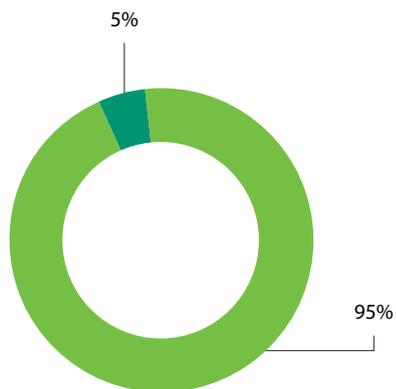
Funções e independência



03 MODELO DE GOVERNO

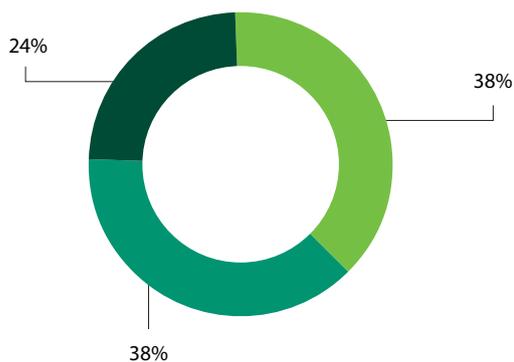
Género

■ masculino ■ feminino



Grupos de idade

■ até 50 anos de idade ■ entre 51 e 65 anos de idade ■ mais de 65 anos de idade



Compensação anual

$$\frac{\text{Custo médio anual por colaborador}}{\text{Remuneração anual mais elevada paga na empresa}} = 3\%$$

Varição da remuneração mais elevada paga pela empresa entre 2012 e 2013 | -21%

Varição do custo médio anual por colaborador entre 2012 e 2013 | -4%

Repartição de pelouros na Comissão Executiva

A Comissão Executiva da PT, há mais de 5 anos, assumiu como um dos objetivos estratégicos da sua gestão o querer ser uma referência em sustentabilidade nas áreas económica, ambiental e social. Este desígnio é incorporado na gestão diária conduzida por cada administrador e os resultados e planos de melhoria são identificados e definidos pelo Comité de Sustentabilidade.

O Presidente Executivo é o responsável pelas áreas de relacionamento com Stakeholders, já que incorpora nas funções corporativas, não só a Sustentabilidade, como também as Relações Institucionais.

Comissão Executiva	Funções Corporativas	Funções Executivas
Henrique Granadeiro Presidente Executivo	Estratégia Recursos Humanos Inovação Relação com Investidores Comunicação e Imagem Corporativa Auditoria Interna Regulação e Concorrência Relações Institucionais e Internacionais Sustentabilidade	PT Portugal Grupo Oi PT Investimentos Internacionais PT Centro Corporativo Fundação PT
Luís Pacheco de Melo CFO	Planeamento e Controlo de Gestão Reporte Financeiro Corporate Finance Operações Financeiras e Tesouraria Fiscalidade Controlo Interno e Gestão de Risco Estratégia de Contratação de Serviços Gestão Financeira e Cobranças Fundo de Pensões	PT Pro PT Contact PT ACS Previsão
Alfredo Baptista	Redes Sistemas de Informação Desenvolvimento de Produto e Serviços	PT SI PT Data Centre
Carlos Alves Duarte	Segmento Prime	
Manuel Rosa da Silva	Segmento SoHo/PME Segurança Física de Edifícios, Redes e Sistemas	
Pedro Leitão	Segmento Consumo (Residencial e Pessoal)	
Shakhaf Wine	Participações Brasil	PT Brasil Grupo Oi PT Inovação Brasil Contax

Avaliação e remuneração

Comissão de Vencimentos

A Comissão de Vencimentos, eleita pelos acionistas reunidos em Assembleia Geral, tem por função definir a política de remunerações dos titulares dos órgãos sociais, fixando as remunerações aplicáveis tendo em consideração as funções exercidas, o desempenho verificado (tendo nomeadamente em conta a avaliação efetuada pela Comissão de Avaliação) e a situação económica da Sociedade.

03

MODELO DE GOVERNO

Com vista à consecução dessa tarefa, a Comissão de Vencimentos acompanha e avalia, numa base constante, o desempenho dos administradores e da Sociedade, verificando em que medida foram atingidos os objetivos propostos, e reúne sempre que for necessário.

Os atuais membros da Comissão de Vencimentos, eleitos para o mandato correspondente ao triénio 2012-2014, são os seguintes:

Composição

Álvaro Pinto Correia	Presidente
Francisco Esteves de Carvalho	Vogal
Francisco Barros Lacerda ⁽¹⁾	Vogal
António Sarmento Gomes Mota ⁽²⁾	Vogal

⁽¹⁾ Com funções suspensas desde 24 de agosto de 2012. | ⁽²⁾ Eleito em 19 de abril de 2013 para completar o mandato em curso.

Independência dos membros que compõem a Comissão de Vencimentos

Sem prejuízo da necessária articulação desta Comissão com o Conselho de Administração, a composição da Comissão de Vencimentos procura obter o maior grau possível de independência relativamente aos titulares do órgão de administração.

Nenhum dos membros da Comissão de Vencimentos integra qualquer órgão social ou comissão da Sociedade e nenhum dos membros da Comissão de Vencimentos tem qualquer ligação familiar a qualquer titular do órgão de administração por via de casamento, parentesco ou afinidade em linha reta até ao terceiro grau, inclusive. A PT cumpre assim a Recomendação da CMVM n.º II.3.1 e a Recomendação do IPCG n.º V.2.1.

No desempenho das suas competências exclusivas de fixação de remunerações nos termos do artigo 399º do Código das Sociedades Comerciais, a Comissão de Vencimentos da PT é apoiada pela Comissão de Avaliação do Conselho de Administração, a qual, tal como acima descrito, exerce os poderes consultivos necessários ao proporcionar apoio técnico à Comissão de Vencimentos, nos termos previstos no Regulamento Interno da Comissão de Avaliação.

Comissão de Avaliação

A Comissão de Avaliação tem as funções, competências e responsabilidades necessárias para assistir o Conselho de Administração nos seguintes domínios:

- Avaliação do desempenho global do Conselho de Administração;
- Avaliação do desempenho dos membros da Comissão Executiva da Sociedade, com base em critérios aprovados pela Comissão de Vencimentos nomeada pela Assembleia Geral de acionistas.

Adicionalmente, a Comissão de Avaliação tem ainda as funções e competências necessárias para exercer poderes consultivos em matéria de critérios de seleção dos membros dos órgãos de administração da PT e das suas subsidiárias mais relevantes, bem como dos membros das comissões específicas constituídas no seio do Conselho de Administração da Sociedade.

A 31 de dezembro de 2013, a Comissão de Avaliação tinha a seguinte composição:

Composição

João de Mello Franco	Presidente
Henrique Granadeiro ⁽¹⁾	Vogal
Francisco Soares	Vogal
Joaquim Goes	Vogal
Milton Silva Vargas	Vogal
Otávio Marques de Azevedo	Vogal
Rafael Mora Funes	Vogal

⁽¹⁾ Por inerência do cargo de Presidente da Comissão Executiva.

Durante o exercício de 2013, no âmbito das competências delegadas pelo Conselho de Administração e enquanto estrutura de apoio técnico à Comissão de Vencimentos, a Comissão de Avaliação desenvolveu principalmente as seguintes atividades:

- Preparação e aprovação de comunicação ao Conselho de Administração e à Comissão de Vencimentos sobre o grau de cumprimento pela Sociedade em 2012 das normas, recomendações e orientações aplicáveis nas áreas específicas de avaliação, remuneração e seleção;
- Preparação de relatório de autoavaliação referente a 2012, incluindo a avaliação do respetivo regulamento de funcionamento;
- Aprovação de recomendação à Comissão de Vencimentos relativa à declaração sobre a política de remunerações dos órgãos de administração e fiscalização, para efeitos da respetiva submissão à Assembleia Geral anual e referente ao mandato 2012-2014;
- Aprovação de recomendação à Comissão de Vencimentos sobre a metodologia de cálculo da remuneração variável para o mandato em curso e desenvolvimento de estudo sobre o tema por grupo de trabalho no seio desta comissão;
- Apreciação de proposta do Presidente da Comissão Executiva quanto à nomeação de quadros dirigentes de participadas relevantes;
- Avaliação do desempenho dos membros da Comissão Executiva da Portugal Telecom, de acordo com os critérios objetivos aprovados pela Comissão de Vencimentos, para efeitos da fixação da componente variável da sua remuneração respeitante a 2012;
- Acompanhamento da evolução regulatória na área remuneratória, em particular: o benchmarking nacional e internacional em matéria de diferimento de parte da componente variável e aferição do desempenho positivo; as regras da Securities and Exchange Commission e da New York Stock Exchange de implementação das disposições relevantes do Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act (Dodd-Frank Act), com impacte relativamente aos foreign private issuers.

Remunerações atribuídas em 2013

	Remuneração Paga em 2013			Comissões a 31 de dezembro de 2013		
	Fixo 2013	Variável 2012 (a)	Total	Auditoria	Governo Societário	Avaliação
Comissão Executiva						
Henrique Manuel Fusco Granadeiro (b)	347.519		347.519		Presidente	Vogal
Zeinal Abedin Mahomed Bava (c)	425.113	588.315	1.013.428			
Luís Miguel da Fonseca Pacheco de Melo	486.526	267.416	753.942			
Manuel Francisco Rosa da Silva	486.526	267.416	753.942			
Carlos António Alves Duarte	486.388	267.416	753.804			
Shakhaf Wine (d)	486.526	267.416	753.942			
Alfredo José Silva de Oliveira Baptista	486.526	267.416	753.942			
Pedro Humberto Monteiro Durão Leitão	486.388	267.416	753.804			
	3.691.511	2.192.811	5.884.322			
Comissão de Auditoria						
João Manuel de Mello Franco	271.404		271.404	Presidente	Vogal	Presidente
José Guilherme Xavier de Basto	126.574		126.574	Vogal		
Mário João de Matos Gomes (e)	183.736		183.736	Vogal		
	581.714		581.714			
Conselho de Administração						
Henrique Manuel Fusco Granadeiro	319.938		319.938			
Joaquim Aníbal Brito Freixial de Goes	132.174		132.174		Vogal	Vogal
Gerald Stephen McGowan	88.116		88.116		Vogal	
Amílcar Carlos Ferreira de Moraes Pires	44.058		44.058			
Francisco Teixeira Pereira Soares	132.174		132.174		Vogal	Vogal
Nuno Rocha dos Santos de Almeida e Vasconcellos	44.058		44.058			
Rafael Luís Mora Funes	132.174		132.174		Vogal	Vogal
Paulo José Lopes Varela	88.116		88.116		Vogal	
Maria Helena Vaz de Carvalho Nazaré	44.058		44.058			
Otávio Marques de Azevedo	88.116		88.116			Vogal
Fernando Magalhães Portella	44.058		44.058			
Milton Almicar Silva Vargas	88.116		88.116			Vogal
João Nuno de Oliveira Jorge Palma (f)						
José Pedro Cabral Santos (f)						
	1.245.156		1.245.156			
	5.518.381	2.192.811	7.711.192			

(a) Nos termos da política de remuneração em vigor, o montante apresentado nesta coluna corresponde a 50% da remuneração variável relativa ao exercício de 2012 e paga em 2013, tendo sido diferido o pagamento de igual montante até 2016. | (b) A partir de 4 de junho de 2013 passou a acumular as funções de Presidente da Comissão Executiva com as de Presidente do Conselho de Administração que já exercia. | (c) Presidente da Comissão Executiva até 4 de junho de 2013, data em que cessou funções de administração da PT SGPS. | (d) A remuneração do administrador executivo Shakhaf Wine é paga através da PT Brasil, subsidiária da PT no Brasil, e em moeda local, sendo apresentado na tabela o contravalor em euros. | (e) Para além do montante referido no quadro supra pago pela PT, o administrador não executivo Mário de Matos Gomes auferiu ainda uma remuneração no montante de 7.838 euros paga pela Previsão – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. pelas funções de Presidente do Conselho Fiscal nela desempenhadas. | (f) Os administradores não executivos João Nuno de Oliveira Jorge Palma e José Pedro Cabral dos Santos prescindiram de remuneração por incompatibilidade com outras obrigações profissionais, tendo cessado funções mediante renúncia apresentada em 24 de outubro de 2013.

A remuneração variável atribuída durante o exercício de 2013 aos membros da Comissão Executiva constante do quadro acima refere-se ao desempenho dos Administradores Executivos no exercício findo em 31 de dezembro de 2012.

Relativamente ao órgão de fiscalização da Sociedade, e considerando que esta adotou o modelo de governo anglo-saxónico conforme anteriormente explicado, os seus membros são Administradores não Executivos, recebendo uma remuneração fixa mensal tendo em conta o previsto na política de remunerações.

A remuneração recebida pelos restantes Administradores não Executivos corresponde igualmente a uma remuneração fixa mensal considerando o número de comissões em que participam e nos termos previstos na política de remunerações.

Remuneração dos Administradores não Executivos, incluindo os membros da Comissão de Auditoria

A compensação dos Membros não Executivos do Conselho de Administração, incluindo os membros da Comissão de Auditoria, segue um modelo rígido determinado por uma compensação anual fixada pela Comissão de Vencimentos (a abonar 14 vezes por ano), sem senhas de presença, encontrando-se tal remuneração alinhada com a média de remunerações dos Administradores não Executivos que integram o PSI 20, segundo estudo de benchmarking elaborado por entidade independente e ponderado pela Comissão de Vencimentos.

Esta remuneração fixa tem em consideração o facto de alguns Administradores também exercerem funções em alguma(s) da(s) comissão(ões) delegada(s) do Conselho de Administração, com vista a apoiar o exercício da sua função de supervisão, bem como o desempenho de poderes próprios não delegáveis. Em particular, o Presidente de qualquer comissão interna do Conselho (que não acumule o cargo de Presidente do Conselho de Administração, da Comissão Executiva ou da Comissão de Auditoria), assim como os membros que integrem mais do que uma comissão interna, recebem um suplemento correspondente a duas vezes a remuneração de um Vogal.

Do mesmo modo, esta remuneração fixa pondera o desempenho de funções como membro do órgão de fiscalização, em especial como Presidente ou como Vogal especialista financeiro no seio da Comissão de Auditoria, tendo em conta que o desempenho de funções neste órgão social implica o cumprimento, não só das normas Portuguesas, como das regras imperativas a que a Sociedade se encontra sujeita enquanto foreign private issuer com valores admitidos à negociação na New York Stock Exchange (NYSE), designadamente as decorrentes do Sarbanes-Oxley Act e da regulamentação da Securities and Exchange Commission e da NYSE.

A remuneração do Presidente do Conselho de Administração da PT SGPS corresponde a uma quantia fixa anual indexada à remuneração anual fixa do Presidente da Comissão Executiva, sem incluir uma componente variável. Este facto não invalida a capacidade reconhecida à Comissão de Avaliação do Conselho de Administração de vir a propor à Comissão de Vencimentos a atribuição de um prémio especial ao Presidente do Conselho de Administração, no final do mandato, em função da avaliação do desempenho das suas funções (nomeadamente no que se refere às suas competências estatutárias), sem estar porém dependente do desempenho da Sociedade. Pretende-se assim que nenhum dos Administradores não Executivos, incluindo o Presidente do Conselho de Administração, tenha qualquer parcela da sua remuneração dependente do cumprimento de objetivos pré-fixados, por forma a evitar que a independência daqueles face à gestão executiva pudesse ser afetada.

Deste modo, em linha com a Recomendação II.1.5.1 da CMVM, ainda que esta política remuneratória esteja estruturada de modo a permitir um alinhamento com os interesses da Sociedade e um nível remuneratório que promova o adequado desempenho, não está prevista qualquer forma de remuneração variável para os Membros não Executivos do órgão de administração nem para os membros do órgão de fiscalização (sem prejuízo da possibilidade de atribuição de um prémio ao Presidente do Conselho de Administração, nos termos descritos no parágrafo anterior).

Remuneração dos Administradores Executivos

A remuneração dos membros da gestão executiva tem em consideração a performance da PT SGPS, no curto e médio prazo, bem como o referencial de empresas comparáveis do setor na Europa. Os montantes auferidos

03

MODELO DE GOVERNO

pelos membros da Comissão Executiva ao abrigo desta política remuneram o respetivo desempenho de funções na PT SGPS e em sociedades integralmente detidas por esta em cada exercício.

A remuneração dos Administradores Executivos é composta por uma vertente fixa e por outra variável, conforme se descreve de seguida.

Remuneração fixa

O valor da remuneração fixa da equipa executiva foi determinado para o mandato 2012-2014 tendo em conta um estudo de benchmarking alargado com empresas cotadas nas principais praças financeiras realizado em 2012, no qual foram analisadas empresas integrantes do PSI 20 e também empresas que integram os IBEX 35; CAC 40 e DJ Eurostoxx 50, para além de empresas europeias comparáveis à Portugal Telecom, SGPS.

Remuneração variável

Na fixação da componente variável da remuneração dos membros executivos do Conselho de Administração para o mandato 2012-2014 teve-se também em consideração que durante o exercício de 2011 se havia procedido a uma alteração da política de remuneração até à data em vigor por forma a acolher as alterações no plano legislativo e recomendatório que haviam sido introduzidas e que se entendeu deverem continuar a ser adotadas.

No contexto de tais alterações, entendeu-se dever ser simplificado o modelo de remuneração variável (cujas componentes em 2011 passaram a designar-se por remuneração variável anual e remuneração variável de médio prazo) estabelecendo-se desde 2012 uma remuneração variável única atribuída anualmente mas com a manutenção da verificação dos níveis de sustentabilidade da empresa implícita na opção pelo diferimento por um período de três anos do pagamento de 50% da remuneração variável, condicionado à manutenção do desempenho positivo da Sociedade nas condições definidas. Deste modo, manteve-se uma ligação entre a remuneração variável e a consecução das metas de médio e longo prazo da Sociedade de acordo com as melhores práticas seguidas a nível nacional e internacional.

A remuneração variável dos Administradores Executivos encontra-se dependente da consecução dos objetivos fixados e poderá ascender até 160% da remuneração fixa (sendo 50% diferido por um período de três anos conforme descrito abaixo) no caso de consecução de 100% dos objetivos definidos, em linha com os valores fixados na política de remunerações do mandato anterior.

A política de remuneração variável na PT SGPS rege-se pelos seguintes princípios orientadores destinados a assegurar um claro alinhamento entre os interesses dos Administradores Executivos e os interesses da Sociedade, em harmonia com a Recomendação II.1.5.1 da CMVM:

- A prossecução e realização de objetivos, através da qualidade, capacidade de trabalho, dedicação e know-how do negócio;
- Uma política de incentivo e de compensação da PT SGPS que permita a atração, a motivação e manutenção dos “melhores profissionais” existentes no mercado e, bem assim, a estabilidade da equipa executiva;
- A implementação de uma filosofia de gestão profissionalizada e consubstanciada na definição e controlo da realização de objetivos ambiciosos (mas atingíveis) e mensuráveis de curto e de médio-longo prazo, tendo assim em conta a evolução do desempenho da Empresa e do Grupo;
- O desenvolvimento de uma cultura de orientação para o mercado e suas best practices, medida, sempre que possível, através da comparação da performance dos objetivos da Empresa com um conjunto de empresas e/ou organizações no seu mercado de referência (nacional e internacional);
- A prossecução da excelência na gestão, através de um conjunto de práticas empresariais de referência, que possibilitem à Empresa a obtenção do equilíbrio e da sustentabilidade empresarial. Para tal, tem vindo a ser implementada uma filosofia de gestão que desenvolve a sua atividade em três dimensões: económica, ambiental e social.

Não existem atualmente planos de atribuição de ações ou de opções de aquisição de ações em vigor na Sociedade.

A avaliação do desempenho dos Administradores Executivos do Grupo foi indexada à prossecução de objetivos ao nível do Grupo.

A determinação da remuneração variável a atribuir por conta do desempenho do exercício é feita com base numa percentagem da remuneração fixa anual, calculada utilizando a média ponderada do grau de consecução de um conjunto de indicadores ligados ao desempenho e sustentabilidade da Sociedade, sendo que para cada um dos indicadores deverá atingir-se no mínimo 85% dos objetivos estabelecidos para esse indicador.

No âmbito da avaliação de tal desempenho é considerada a evolução dos seguintes indicadores:

- O total shareholder return (TSR), considerando como tal o retorno gerado pela ação PT, incluindo não apenas a variação da cotação mas também o rendimento pago (dividendo);
- As receitas globais do Grupo PT;
- O EBITDA – CAPEX global do Grupo PT;
- O índice de sustentabilidade aplicado à Portugal Telecom (com a metodologia do Dow Jones Sustainability Index);
- O cumprimento das metas estratégicas a nível nacional e internacional.

Em cada ano do mandato em curso, apenas 50% da remuneração variável fixada relativamente ao exercício em causa é paga em numerário pela Sociedade, sendo diferido o pagamento dos 50% remanescentes por um período de três anos, ficando o pagamento de tal remuneração variável a cada membro da Comissão Executiva condicionado a que o desempenho positivo da Sociedade como tal considerado pela Comissão de Avaliação no período de diferimento não seja comprovadamente afetado em consequência direta de conduta do administrador em causa. Na verificação do desempenho positivo da Sociedade no período considerado, a Comissão de Avaliação terá em conta os indicadores que venham a ser definidos, a sustentabilidade financeira, a conjuntura económica da Sociedade, bem como do setor em que o mesmo se insere, para além de fatores excecionais e que não se encontrem sob o controlo da gestão e que possam afetar o desempenho da Sociedade.

Os indicadores de desempenho da Sociedade a considerar para este efeito são os seguintes:

A geração de cash-flow ao longo do período em causa, tal como medida pela métrica EBITDA-CAPEX, deve ser positiva.

A situação líquida do ano n+3, excluídos quaisquer movimentos extraordinários ocorridos após o termo do ano n, e abatida, para cada exercício, de um valor correspondente a um pay out de 40% sobre o lucro líquido apurado nas contas consolidadas de cada exercício do período de diferimento (independentemente do pay out efetivo) deve ser superior à apurada no termo do exercício n.

Consideram-se movimentos extraordinários, no período que medeia entre o ano n e n+3, nomeadamente os encaixes de aumento de capital, compra ou venda de ações próprias, atribuição extraordinária de dividendos ou outra forma de remuneração acionista, pay out anual diferente de 40% do resultado consolidado do respetivo exercício ou outros movimentos que, afetando a situação líquida, não derivem de resultados operacionais da Empresa (incluindo ganhos e perdas atuariais e ajustamentos de conversão de capital).

A situação líquida do ano n+3 deve ser apurada com base nas regras contabilísticas aplicadas no exercício n, para garantir a comparabilidade.

Caso o Administrador Executivo cesse por qualquer motivo as suas funções, o pagamento dos montantes da remuneração variável determinados e que se encontrem diferidos será efetuado no momento da cessação

03

MODELO DE GOVERNO

da relação de administração, desde que, até essa data, o desempenho positivo da Sociedade como tal considerado pela Comissão de Avaliação nos termos acima referidos não seja comprovadamente afetado em consequência direta de conduta de tal administrador.

Após a determinação da remuneração variável de acordo com esta metodologia, a Comissão de Vencimentos pode aumentar ou diminuir em até 10% a remuneração variável do Presidente da Comissão Executiva e dos seus demais membros, sob proposta, respetivamente, do Presidente do Conselho de Administração e do Presidente da Comissão Executiva. Em qualquer caso, e ainda que o grau de consecução dos objetivos pré-definidos seja superior a 100%, o montante de remuneração variável não superará em mais de 12,5% a remuneração variável correspondente à consecução de 100% dos objetivos acrescida da referida majoração.

Alinhamento dos interesses dos Administradores com o interesse da Sociedade

Conforme resulta do acima exposto, a remuneração variável dos Administradores Executivos da PT SGPS encontra-se dependente do seu desempenho, bem como da sustentabilidade e da capacidade de atingir determinados objetivos estratégicos do Grupo.

A atual política remuneratória permite ainda, tal como foi confirmado no estudo de benchmarking acima referido, um equilíbrio globalmente razoável entre as componentes fixa e variável e o diferimento de parte significativa da remuneração variável, ficando o seu pagamento condicionado à não afetação do desempenho positivo da Sociedade ao longo desse período nos termos acima descritos.

Desta forma, procura-se contribuir para: (i) a maximização do desempenho a longo prazo e o desincentivo da assunção excessiva de risco; (ii) a prossecução dos objetivos estratégicos do Grupo e o cumprimento das regras aplicáveis à sua atividade; e (iii) o alinhamento dos interesses da gestão com os interesses da Sociedade e dos seus acionistas.

Ainda com vista a reforçar a componente de avaliação do desempenho dos Administradores, salvo acordo ou deliberação da Comissão de Vencimentos em contrário, a Sociedade e os seus Administradores devem atuar em conformidade com os seguintes princípios:

- i) Os Administradores não devem celebrar contratos, quer com a Sociedade, quer com terceiros, que tenham por efeito mitigar o risco inerente à variabilidade da remuneração que lhes for fixada pela Sociedade;
- ii) O desadequado desempenho pode afetar o grau de cumprimento dos supra mencionados objetivos e, consequentemente, a remuneração variável em sede de avaliação individual e coletiva;
- iii) Em caso de destituição ou de cessação por acordo da relação de administração não será paga qualquer compensação aos Administradores quando a mesma for devida comprovadamente ao seu desadequado desempenho.

Pagamentos relativos à destituição ou cessação por acordo de funções de administradores

A Sociedade não tem definida uma política geral sobre pagamentos relativos à destituição ou cessação por acordo de funções de administradores. No entanto, casuisticamente, atendendo às circunstâncias em que a cessação de funções tem lugar, têm sido fixados os montantes compensatórios devidos aos administradores cessantes, conforme informação divulgada no Relatório de Governo da Sociedade.

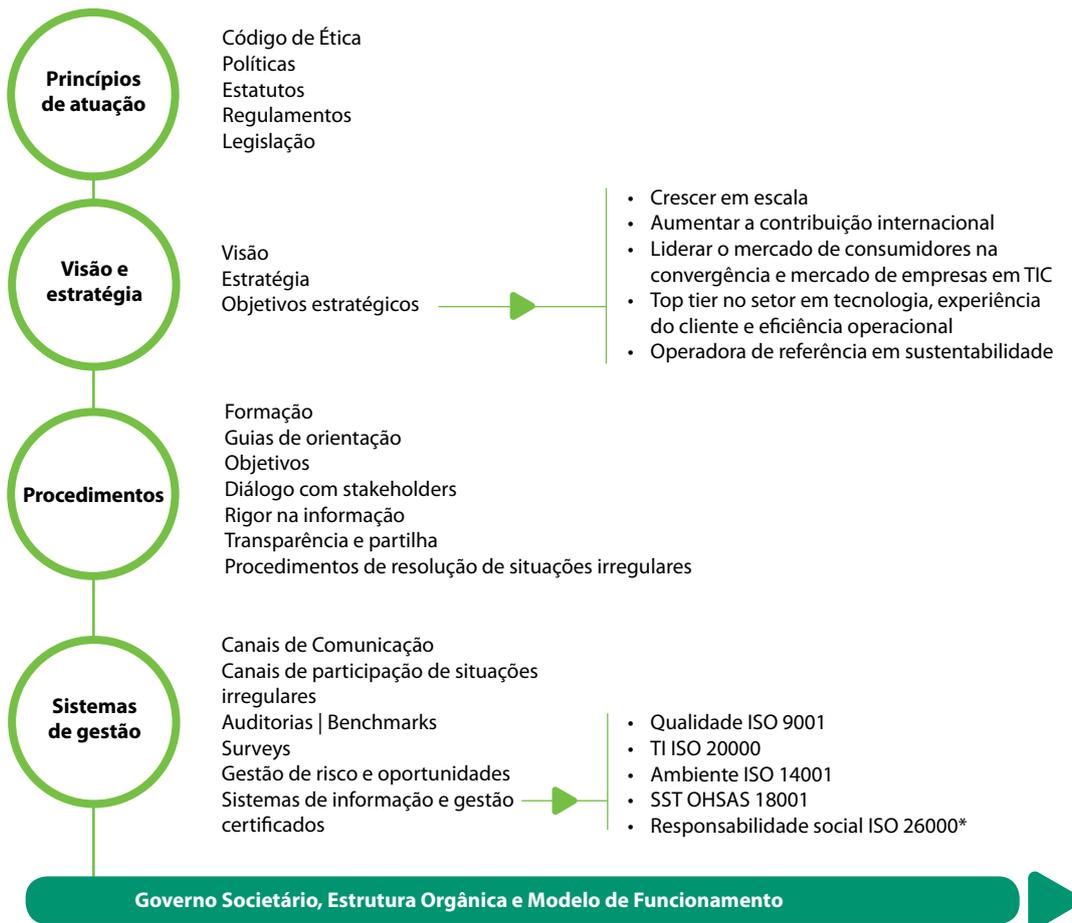
Remuneração do Revisor Oficial de Contas

O Revisor Oficial de Contas da Sociedade é remunerado de acordo com as práticas e condições remuneratórias normais para serviços similares, na sequência da celebração de contrato de prestação de serviços e mediante proposta da Comissão de Auditoria da Sociedade.

2. SISTEMAS DE GESTÃO E CONTROLO DE ATIVIDADE

O modelo de gestão da PT baseia-se na estrutura orgânica e funcional da Empresa e num conjunto de ferramentas que garantem simultaneamente a informação necessária para a gestão da atividade, o rigor e transparência necessárias nos atos de gestão e, o sucessivo alinhamento com as expetativas de cada stakeholder.

Modelo de Governo



*Em processo de emissão de auto Declaração

03 MODELO DE GOVERNO

Para melhor identificar e monitorizar o cumprimento dos seus princípios de atuação, objetivos e o alinhamento da respetiva cadeia de valor, as empresas PT a nível nacional dispõem de sistemas informação e gestão certificados de acordo com as normas internacionais ISO 9001 (qualidade), ISO 14001 (ambiente), OHSAS 18001 (Saúde e Segurança no Trabalho) e, estão a concluir a preparação das diligências necessárias para concretizarem a auto declaração da recentemente criada ISO 26 000 (Responsabilidade Social Empresarial), o que virá a acontecer ainda durante o triénio 2012 - 2014.

Sistemas de gestão da informação

	2012	2013	2014	Colabo- radores	Cientes	Analistas	Forne- cedores	ONGs	Media
Ferramentas de gestão									
Consulta a stakeholders	✓	✓	✓	○	○	○	○	○	○
Canais de comunicação	✓	✓	✓	○	○	○	○	○	○
Surveys	✓	✓	✓	○	○		○		
Sistemas de denúncia anónima	✓	✓	✓	○	○	○	○	○	○
Identificação de riscos	✓	✓	✓	○	○	○	○	○	○
Auditorias	✓	✓	✓	○			○		
Plataforma por stakeholder	✓	✓	✓	○	○	○	○		○
Monitorização de impactes	✓	✓	✓	○	○	○	○	○	○
Sistemas de gestão da informação certificados									
Qualidade ISO 9001	✓	✓	✓	○	○		○		
TI ISO 20000	✓	✓	✓	○	○		○		
Ambiente ISO 14001	✓	✓	✓	○	○		○		
SST OHSAS 18001	✓	✓	✓	○					
Responsabilidade social ISO 26000	A concluir neste período			○	○	○	○	○	○

04

ÉTICA E INTEGRIDADE



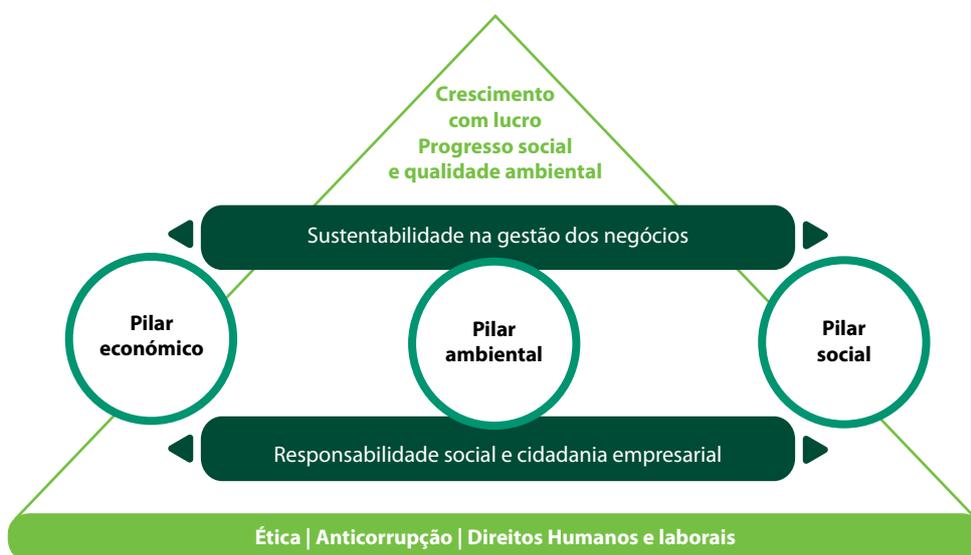
PERFIL DO RELATÓRIO	04	
01 PERFIL ORGANIZACIONAL	06	
02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS	15	
MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO	16	
03 MODELO DE GOVERNO	35	
04 ÉTICA E INTEGRIDADE		
05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE	67	
06 DIMENSÃO ECONÓMICA	95	
07 DIMENSÃO AMBIENTAL	111	
08 DIMENSÃO SOCIAL	137	
09 CIDADANIA CORPORATIVA	171	
DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO	177	
ÍNDICE GRI	183	
UNGC COP NÍVEL AVANÇADO	191	
VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE	193	
		1. PRINCÍPIOS CÓDIGOS DE CONDUTA E POLÍTICAS ADOTADAS 53
		2. OCORRÊNCIAS E CUMPRIMENTO 55

04 ÉTICA E INTEGRIDADE

O setor das telecomunicações, e da sociedade em geral, é atualmente mais desafiante que nunca. Vivemos uma mudança de paradigma onde a globalização abre um mundo de novas oportunidades. Se por um lado as previsões de crescimento da população mundial e de disseminação das economias de mercado irão, tudo indica, proporcionar novos clientes e novos negócios para as empresas, por outro lado, exigem que em simultâneo sejam antecipadas iniciativas que contribuam para preservar a ética e a sustentabilidade da Sociedade.

A PT assumiu com os stakeholders o compromisso de criar valor garantindo sustentabilidade, hoje e no futuro. Para isso, está determinada a manter o equilíbrio possível entre a legítima vontade de gerar lucro, a ética e o respeito pela preservação ambiental e pela comunidade onde está inserida. O nível de concretização deste equilíbrio é considerado alicerce fundamental na robustez empresarial, na ética dos relacionamentos e no valor de partilha com os acionistas e com os restantes stakeholders.

A criação de valor com ética nos relacionamentos e nos negócios baseia-se nos seguintes alicerces



A PT acredita que a gestão de negócios eficaz e sustentável constitui a base da sua liderança e da capacidade de investir no futuro, inovando e respeitando as expectativas dos stakeholders. Acredita também que esta capacidade é uma vantagem competitiva que a diferencia e que lhe confere uma responsabilidade acrescida na gestão diária da cadeia de valor que envolve a sua atividade.

1. PRINCÍPIOS, CÓDIGOS DE CONDUTA E POLÍTICAS ADOTADAS

A forma como a Empresa se relaciona com seus acionistas, clientes, sociedade, fornecedores, Estado, meio-ambiente ou com os seus colaboradores deve refletir um conjunto de valores e uma conduta ética. Na ótica da PT, ser, pensar, decidir e agir de forma sustentável requer um processo de relacionamento, negociação e integração construtiva entre todos os agentes baseado em princípios que respeitem o equilíbrio possível entre o sucesso empresarial, o meio ambiente e a sociedade em geral.

A PT participa, é subscritora, aplica na Empresa e promove ativamente os princípios de sustentabilidade e de responsabilidade social corporativa preconizados por organizações nacionais e internacionais.

Trata-se de princípios relacionados com ética nos negócios, respeito e preservação ambiental, Direitos Humanos e laborais, instrumentos anticorrupção e de inclusão social. A compreensão e a adoção destes princípios constituem um desafio permanente, exigindo envolvimento, monitorização e feedback entre os representantes de toda a cadeia de valor.

Princípios de sustentabilidade e responsabilidade social que a empresa adota e organizações onde a empresa participa

	Orientação estratégica	Grupo de trabalho	Órgão gestão	Apoio financeiro
Internacionais				
Organização Nações Unidas				
10 Princípios do pacto global das Nações Unidas	✓			
Ruggie framework	✓			
Direitos das crianças e princípios empresariais das Nações Unidas	✓			
London Benchmark Group (LBG)				
Membros do LBG		✓		
União global de sindicatos				
Carta de responsabilidade social da união internacional de sindicatos – UNION	✓	✓		✓
Europeus				
ETNO (European Telecommunications Network Operators Association)		✓	✓	✓
Carta ambiental e de sustentabilidade	✓	✓		
Carta de responsabilidade social corporativa	✓	✓		
União Europeia				
Estratégia para o desenvolvimento sustentável	✓			
Código de conduta de eficiência energética	✓	✓		
Princípios para a utilização segura de dispositivos conectados e online serviços	✓			
ICT Industry Coalition for Child Protection (online safety)		✓		
Código europeu de boas práticas para as mulheres nas TIC	✓	✓		
Bom trabalho, boa saúde guia de boas práticas	✓	✓		
Carta europeia de segurança rodoviária	✓			
Nacionais				
BCSD PORTUGAL (Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável)	✓	✓	✓	✓
Smart Cities		✓		
Monitorização de impactes sociais		✓		
Sustentabilidade nas TIC		✓		
Fórum de empresas para a igualdade de género - iGEN	✓	✓		
Associação portuguesa de anunciantes	✓		✓	✓
Código de boas práticas de comunicação responsável para menores	✓	✓		
Carta de compromissos de comunicação responsável	✓	✓		
FAQTOS Radiações eletromagnéticas nas comunicações móveis	✓			✓

04 ÉTICA E INTEGRIDADE

Códigos de Conduta e Políticas adotadas

Os Códigos de Conduta e as Políticas definidas pela PT integram os princípios e as boas práticas preconizadas pelas organizações de que faz parte, além de estarem em conformidade com a legislação vigente nas geografias onde atua.

Os Códigos de Conduta e as Políticas adotadas estão publicadas, podem ser consultadas no website e intranet corporativos, e todos os colaboradores, fornecedores e clientes são alvo de ações de formação e/ou sensibilização sobre os seus conteúdos e impactes.

As políticas adotadas visam nortear a atitude e o comportamento de toda a cadeia de valor da Empresa, alavancando a mobilização e a adesão de todos para além do que está definido nos Códigos de Conduta e nos termos contratuais estabelecidos.

Os Códigos de Ética e Conduta preveem o total alinhamento com toda a legislação e regulamentos legais em vigor, quer sejam nacionais, europeus ou americanos e são extensíveis à cadeia de valor da Empresa.

Qualquer violação aos Códigos de Conduta, regulamentos internos ou à legislação em vigor, identificada e confirmada, é suscetível de acarretar o apuramento de responsabilidades dos infratores nos termos e normas legais aplicáveis à situação. Qualquer irregularidade relacionada com políticas adotadas implica uma avaliação da situação e a aplicação de procedimentos de resolução previamente definidos de acordo com o respetivo nível de impacte.

Códigos e guias de conduta	Políticas	Cartas e princípios subscritos
Código de Ética	Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Social	Carta de compromissos de comunicação responsável
Código de Ética para CFO	Política Integrada de Qualidade, Ambiente e Segurança no Trabalho	Carta ambiental e de responsabilidade social da ETNO
Código de Conduta da Cadeia de Valor	Política de Segurança da Informação	10 Princípios do pacto global das nações unidas
Código de Boas Práticas na Comunicação Comercial de Menores	Política de Privacidade	Declaração universal dos Direitos Humanos
Código de Boas Práticas para a Integração das Mulheres nas TIC	Política de Anticorrupção	Recomendações da organização internacional do trabalho
Código de Conduta de Eficiência Energética	Política de Direitos Humanos	Direitos das Crianças e princípios empresariais
Guia de atuação para as redes sociais		Princípio da para a utilização segura de dispositivos conetados e serviços online por crianças e jovens na UE
Guia de comunicação responsável		
Acordo de Empresa		
Regulamento interno sobre transações de dirigentes do grupo*		
Regulamento sobre transações com partes relacionadas**		

* Regula as matérias relativas à prevenção de abuso de mercado e transações sobre instrumentos financeiros emitidos pelas sociedades do grupo e define os conceitos relevantes de informação privilegiada, manipulação de mercado e transações relevantes, entre outros. Este regulamento complementa as regras de Governo Societário e as boas práticas de conduta já implementadas na PT para reforço da prevenção do abuso de mercado. | ** Define um conjunto de procedimentos orientados para garantir a correta identificação de transações com partes relacionadas e definir conceitos relevantes de "transação" e de "partes relacionadas".

- Todos os colaboradores e fornecedores da PT subscreveram o Código de Ética PT.
- Todos os colaboradores da PT fazem formação em ética, Direitos Humanos, ambiente, SST e cidadania.

i) O Código de Ética da PT foi sujeito a uma nova revisão com o objetivo de passar a incorporar maior especificidade nos temas relacionados com:

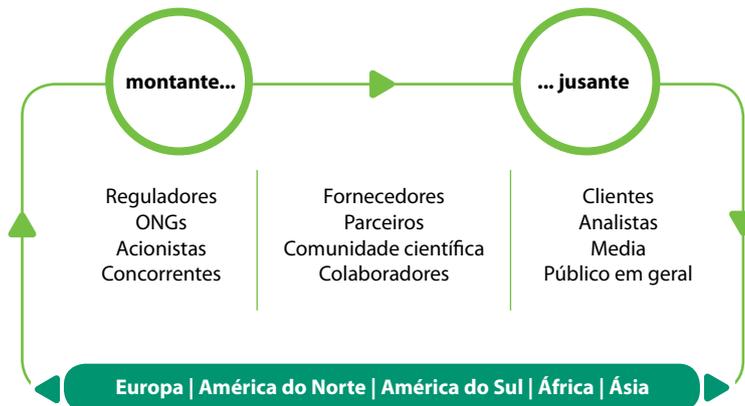
- Anticorrupção;
- Suborno (incluindo os pagamentos facilitadores);
- Donativos a partidos políticos;
- Não discriminação;
- Eficiência Energética e preservação ambiental.

ii) A Política Anticorrupção foi definida e adotada durante o ano por forma a explicitar melhor a importância do tema e para evidenciar a sua importância junto da cadeia de valor.

A partilha destes Códigos com a sociedade em geral espelha e contribui para consolidar a solidez e o alinhamento de valores entre a PT e os restantes públicos com quem interage.

2. OCORRÊNCIAS E CUMPRIMENTO

Os Códigos de Conduta, regulamentos e políticas adotados na PT destinam-se a pautar a atitude e o comportamento dos colaboradores para com a organização e a relação que estabelecem com acionistas, entidades reguladoras, concorrentes, clientes, fornecedores e com a sociedade em geral.



Rigor, honestidade, integridade, transparência, correção da informação, anticorrupção, igualdade de oportunidades, não discriminação, preservação ambiental e da saúde e responsabilidade social são os principais eixos que vinculam a atuação da PT para com a sociedade, além do total alinhamento com a legislação aplicável, em vigor a nível nacional, europeu e americano.

As políticas adotadas visam nortear a atitude e o comportamento de toda a cadeia de valor da Empresa, alavancando a mobilização e a adesão de todos para além do que está definido nos Códigos de Conduta e nos termos contratuais estabelecidos.

04 ÉTICA E INTEGRIDADE

Organizações nacionais e internacionais relacionadas com sustentabilidade e/ou com responsabilidade social corporativa, **onde a PT participa ativamente:**

Organizações	Ética	Ambiente	Direitos Humanos	Relações laborais	Segurança e Saúde	Cidadania
Rede Nacional Global Compact	✓	✓	✓			
Business Council for Sustainable Development Portugal	✓	✓				✓
Fórum de Empresas para a Igualdade de Género – iGEN			✓			
Associação Portuguesa de Anunciantes	✓	✓	✓			
European Telecommunications Network Operators – ETNO		✓	✓	✓	✓	
Union Network International			✓	✓	✓	✓
London Benchmark Group – LBG						✓
ICT Industry Coalition for Child Protection (Online Safety)	✓		✓			
EU WG – Women In ICT			✓	✓		
EU WG – Energy Efficiency		✓				

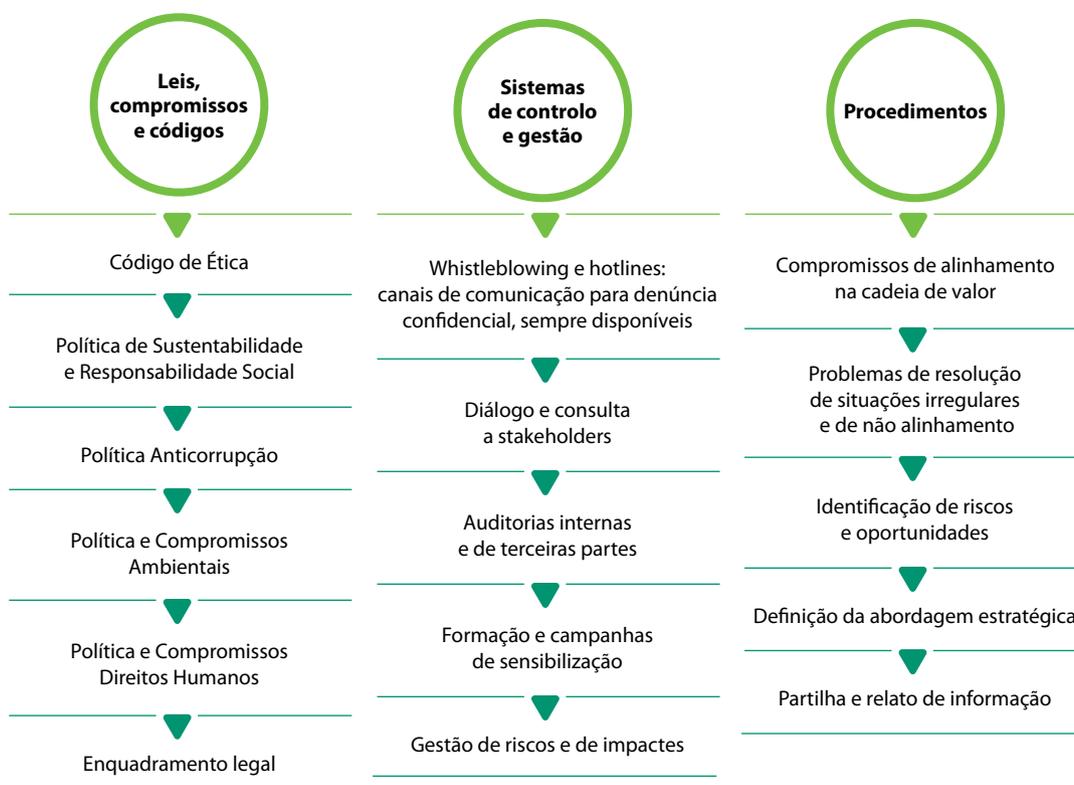
Os temas colocados na agenda destas organizações merecem não só a participação ativa da PT na sua discussão, estudo e promoção, como também são avaliados e interpretados pelo Comité de Sustentabilidade da Empresa.

As recomendações e conclusões que revelam ter impacte na atividade da Empresa e na sua relação com a sociedade são sujeitas a programas de adaptação e implementação nas unidades de negócio do Grupo, habitualmente por proposta do Comité de Sustentabilidade e deliberação da respetiva Comissão Executiva.

Processo de alinhamento e cumprimento na cadeia de valor

O alinhamento com a legislação vigente e com os Códigos de Conduta e políticas adotadas é, no entender da PT, condição essencial para a preservação da ética e da sustentabilidade empresarial.

O modelo de controlo existente contempla as áreas económica/financeira e as áreas do triple bottom line: ética, ambiente e sociedade.



Cumprimento na cadeia de valor

Para qualquer pessoa que disponha de evidências de algum tipo de irregularidade relativamente aos Códigos e Princípios definidos, a PT disponibiliza instrumentos de denúncia que garantem confidencialidade do seu conteúdo e o anonimato do seu autor.

Reforçando a transparência de gestão, assegurada pelos vários sistemas de controlo interno – que, por sua vez, são auditados por empresas e organizações externas e independentes –, foi adotado um “Sistema de Participação Qualificada de Práticas Indevidas” (SPQPI), internacionalmente conhecido por Whistleblowing, cujas linhas mestras e procedimentos são as seguintes:

Canais de comunicação e denúncia

Participação Qualificada de Práticas Indevidas – Destinado a qualquer Stakeholder

Participar, por mensagem eletrónica, em canal encriptado, uma ocorrência ou suspeita fundada da verificação de factos, por parte de quem conheça ou tenha razões consistentes para supor que existam evidências das seguintes situações:

- Violação de lei, regra ou regulamento;
- Má gestão;
- Abuso de autoridade;
- Elevado desperdício de fundos.

04 ÉTICA E INTEGRIDADE

É considerada, neste âmbito, “prática indevida” qualquer questão respeitante a contabilidade, relatórios financeiros ou auditoria, ou outras matérias conexas relevantes e pode ser comunicada por alguém – tanto exterior à PT (acionista, cliente ou fornecedor), como seu colaborador – que, direta ou indiretamente, dela tenha notícia.

Este canal está disponível na intranet e no website corporativo do Grupo e a sua utilização tem assumido o seguinte perfil:

Participação de práticas indevidas

■ 2011 ■ 2012 ■ 2013



Em 2013, as participações efetuadas relacionaram-se com os seguintes aspetos:

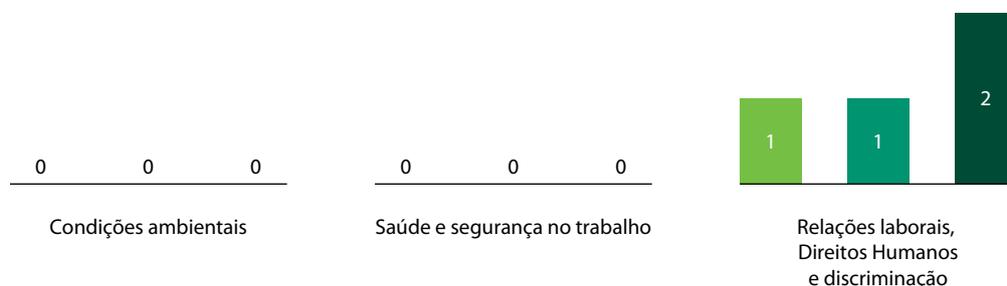
- Ético | Económicos – 5
- Direitos Humanos – 2
- Relações Laborais – 4
- Ambientais – 1

Participação de ocorrências de responsabilidade social – Destinado a Colaboradores

Os colaboradores contam com outro canal de denúncia, igualmente confidencial e anónimo, adequado a questões do quotidiano laboral relacionadas com ética no relacionamento e nos negócios, sustentabilidade ambiental e responsabilidade social.

Participação de ocorrências sobre relacionamento, ambiente e responsabilidade social

■ 2011 ■ 2012 ■ 2013



As denúncias são analisadas e sujeitas a planos corretivos de melhoria cujos resultados, por sua vez, são avaliados e monitorizados. Nos casos de manifesta violação aos Códigos de Conduta vigentes, a abordagem é reforçada e obedece a procedimentos disciplinares com implicações legais.

Os procedimentos de resolução de ocorrências relacionadas com Direitos Humanos ou Preservação Ambiental, estão disponibilizados no website corporativo:

<http://www.telecom.pt/InternetResource/PTSite/PT/Canais/Sustentabilidade/DireitosHumanos/PrincipiosProcedimentos/>

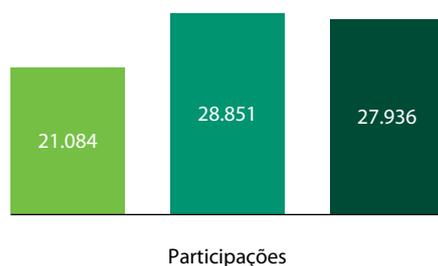
<http://www.telecom.pt/InternetResource/PTSite/PT/Canais/Sustentabilidade/fornecedores/>.

Provedoria do Cliente – Destinado a Clientes ou Potenciais Clientes

A Provedoria do Cliente dispõe de um canal de comunicação online onde recebe e avalia as reclamações de clientes que se sentem insatisfeitos depois de esgotadas as soluções apresentadas por outras áreas da Empresa.

Provedoria do cliente

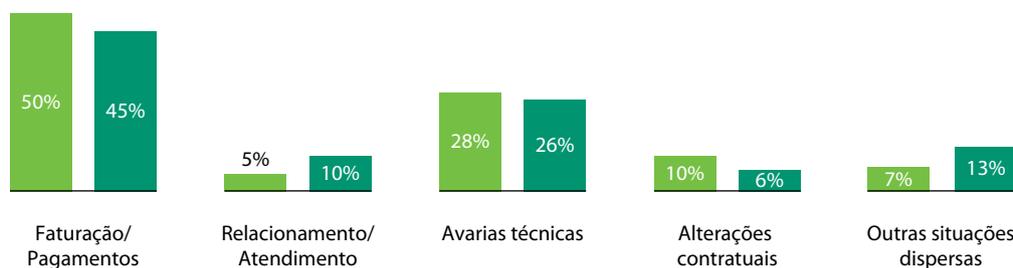
■ 2011 ■ 2012 ■ 2013



As participações recebidas na Provedoria do Cliente diminuíram este ano, depois de terem registado aumentos sucessivos durante os últimos anos, devido sobretudo ao lançamento dos novos serviços de banda larga, concretamente serviços de televisão multiplataforma (suportados em IPTV) e os serviços de Televisão Digital Terrestre.

O perfil das participações registadas e resolvidas foi o seguinte

■ 2012 ■ 2013



Todas as situações apresentadas e avaliadas na Provedoria do Cliente são resolvidas de acordo com as expectativas dos clientes e num espaço de tempo curto que, de acordo com a avaliação da urgência da situação, tem variado entre 4 e 24 horas.

Auditorias e consulta a Stakeholders

As auditorias e a consulta a stakeholders permitem à Empresa identificar os níveis de alinhamento dos seus stakeholders com os Códigos de Conduta, políticas e procedimentos definidos.

04 ÉTICA E INTEGRIDADE

Código de Ética

As situações registadas abaixo foram identificadas e confirmadas no âmbito da atividade diária da Empresa e implicaram apuramento de responsabilidades dos infratores nos termos e normas legais aplicáveis à situação.

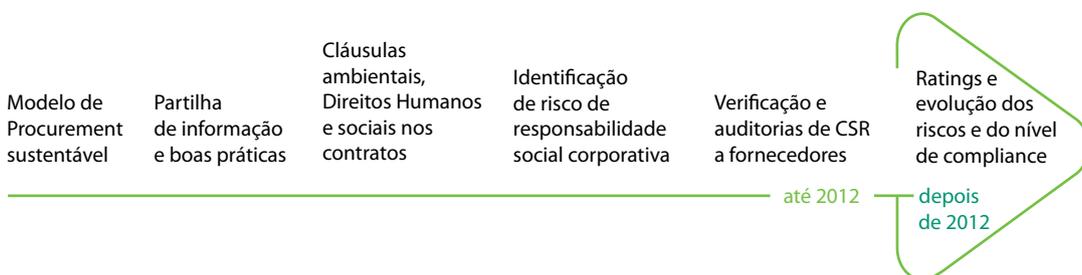
Violações ao Código de Ética

	2012	2013
Colaboradores	5	6
Resultado - Tolerância Zero	5 Despedimentos	6 Despedimentos

Alinhamento da cadeia de Fornecedores

Os fornecedores são parceiros de negócios com quem é fundamental manter um relacionamento de proximidade e complementaridade de atuação aos níveis ético, social e ambiental. Os temas relacionados com alinhamento ético, nas áreas da corrupção, Direitos Humanos e laborais e na área ambiental têm vindo a assumir importância crescente em todos os stakeholders identificados.

Por isso, a captação e gestão de fornecedores na PT baseia-se nos seguintes pressupostos:



O modelo de gestão de fornecedores é baseado em plataformas eletrónicas e presenciais que compreendem as seguintes vertentes e funcionalidades:

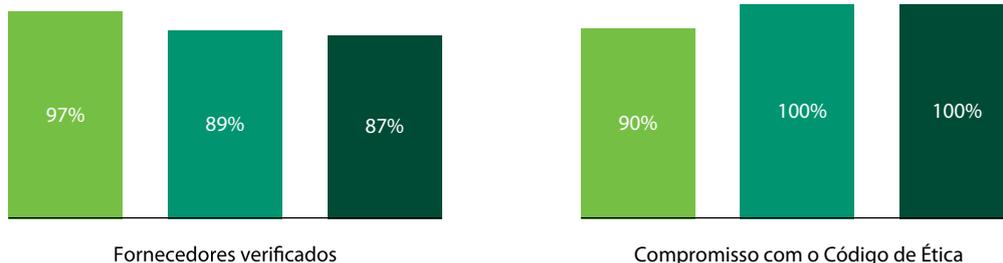


As empresas que pretendam integrar a base de potenciais fornecedores da PT e que não preencham os requisitos incluídos na plataforma de seleção, são automaticamente rejeitadas.

04 ÉTICA E INTEGRIDADE

Cadeia de fornecedores contratados*

■ 2011 ■ 2012 ■ 2013

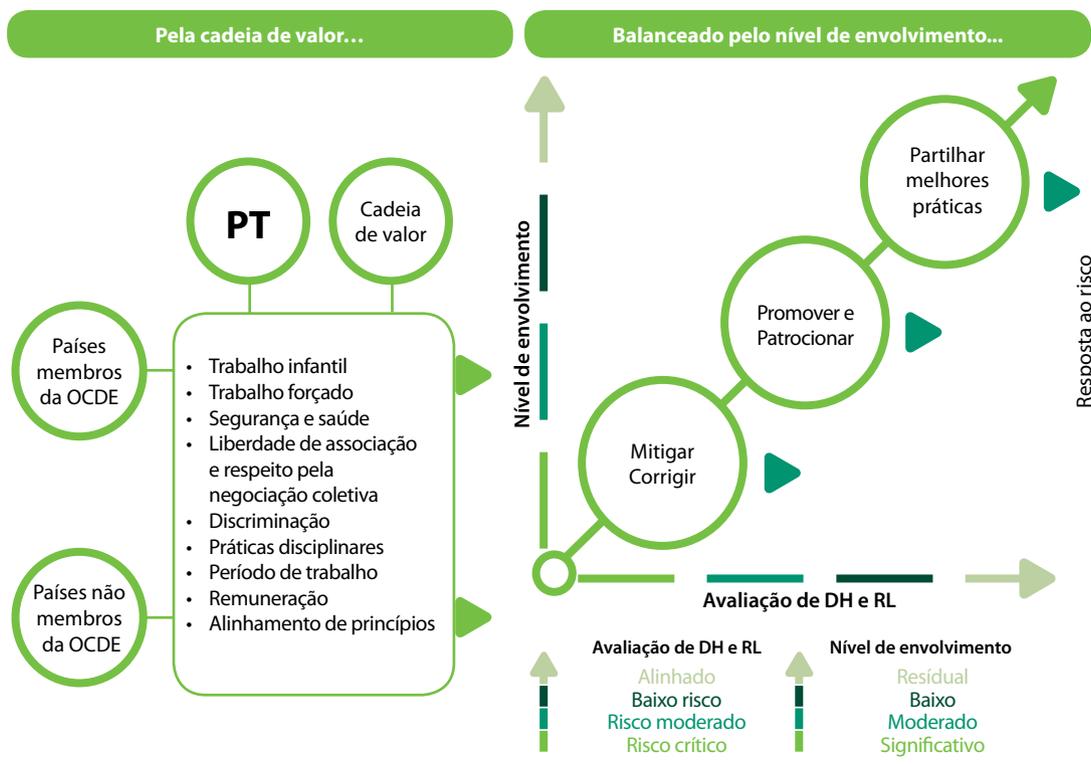


* Durante o ano de 2013 não se registaram denúncias sobre fornecedores através dos canais de comunicação confidenciais e anónimos.

Os dados constantes do quadro abaixo referem os níveis de alinhamento entre as políticas e práticas da PT comparadas com as verificadas em cada fornecedor – que evidenciam melhorias gerais face ao ano anterior e uma melhoria significativa no que se relaciona com Saúde e Segurança no Trabalho na maioria das empresas adjudicadas.

Alinhamento por área (0-100)	2011	2012	2013
Conduta e relações laborais	85,7%	88,6%	82,4%
Trabalho infantil (ocorrências verificadas)	0	0	0
Saúde e Segurança no Trabalho	83,8%	94,2%	95,5%
Preservação e gestão ambiental	71,3%	73,7%	83,2%

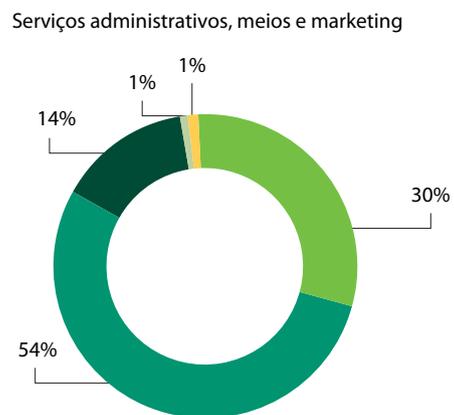
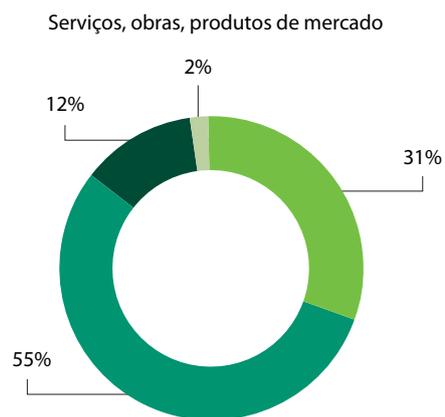
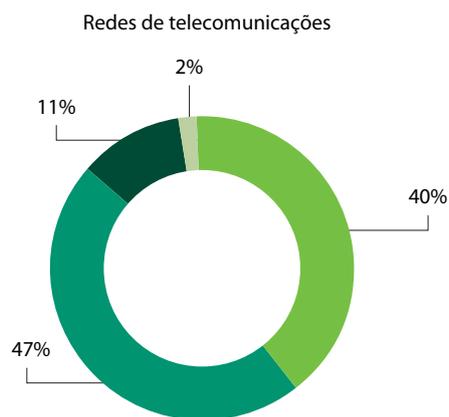
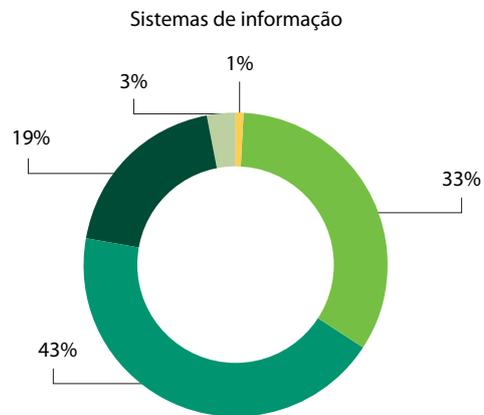
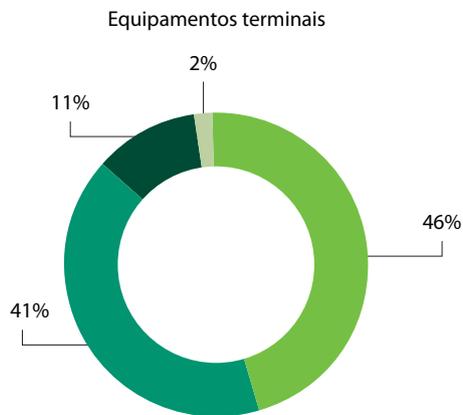
Todos os fornecedores registados são objeto de avaliação e gestão de risco de acordo com o seguinte modelo de intervenção:



O alinhamento dos fornecedores foi avaliado por survey e auditado por amostragem ao longo do ano e o perfil obtido nas auscultações foi o seguinte:

Survey | Alinhamento de fornecedores por categoria de compras

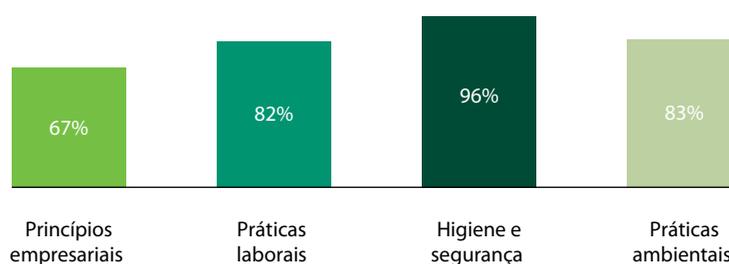
excelente  mau



04 ÉTICA E INTEGRIDADE

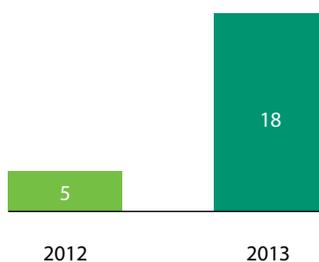
De acordo com a avaliação efetuada, 84% dos fornecedores estão alinhados com as melhores práticas de responsabilidade corporativa a nível internacional, no que se refere a princípios éticos, a preservação ambiental, práticas laborais e de Higiene e Segurança no Trabalho.

Perfil de alinhamento

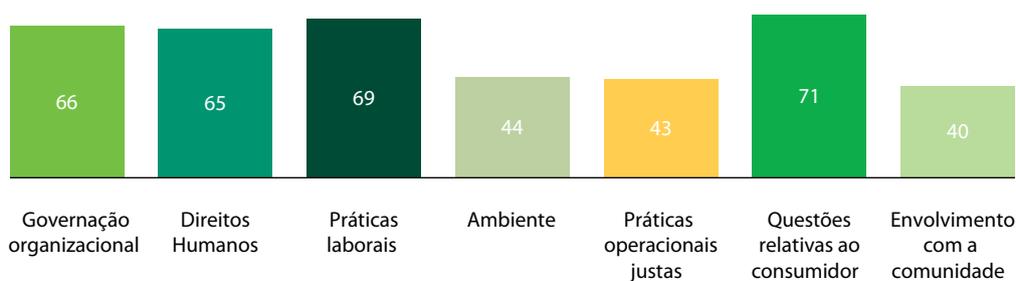


Para corroborar e aprofundar a avaliação efetuada por método de questionário e de levantamento de práticas a PT efetua também auditorias presenciais a fornecedores adjudicados. As auditorias presenciais têm vindo a aumentar de ano para ano e os resultados apurados são os detalhados abaixo:

Auditorias presenciais



Nível médio de alinhamento por tema auditado (0-100)



Os resultados apurados permitiram identificar as áreas mais críticas para atingir um melhor nível de alinhamento:

Fornecedores com maior potencial de risco de acordo com o survey

Sistemas de informação
Serviços administrativos, meios e marketing

Temas com maior potencial de risco de acordo com as auditorias presenciais

Ambiente
Práticas operacionais justas
Envolvimento com a comunidade

Este mapa estará na base de preparação de um plano de ação para o próximo ano.

Entidades reguladoras e supervisoras da atividade da PT a nível nacional

A PT, além de assumir o compromisso de cumprir escrupulosamente o quadro legal vigente, mantém uma atitude de diálogo e de proatividade junto das entidades reguladoras, participando nas reuniões para que é convidada, colaborando com opiniões e sugestões devidamente fundamentadas e acatando as decisões tomadas.

A PT dispõe, a nível corporativo, de unidades orgânicas que têm por objetivo interpretar as recomendações e deliberações das entidades reguladoras, bem como, dinamizar o diálogo entre todos. A PT tem mantido uma atitude de diálogo e cooperação com estas entidades, participando de modo ativo nas suas diversas iniciativas: recomendações, escrutínios e partilha de informação.

- ANACOM – Autoridade Nacional das Comunicações
- ERC – Entidade Reguladora para a Comunicação Social
- AdC – Autoridade da Concorrência
- CNDP – Comissão Nacional para a Proteção de Dados
- Governo Português
- CE – Comissão Europeia
- BEREC – Body of European Regulator for Electronic Communications

Temas abordados e resultados de escrutínios | Auditorias e consultas, disponíveis nos websites de cada entidade.

As decisões finais sobre os processos de conflito são integralmente acatadas pela empresa.

Processos legais e contingências fiscais consolidadas

Em 31 de dezembro de 2013 e 2012, existem diversos processos judiciais, arbitrais e contingências fiscais intentados contra diversas empresas do Grupo, para os quais o risco de perda foi classificado como provável, de acordo com a IAS 37 Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes. Com base na opinião dos seus consultores jurídicos internos e externos, o Grupo registou provisões (Nota 42) para estes processos judiciais, arbitrais e contingências fiscais para fazer face à saída provável de recursos, como segue:

	2013	2012
Responsabilidade cível	11.618.137	13.405.502
Responsabilidade laboral	2.893.200	3.439.245
Outras Responsabilidades	3.568.768	4.490.767
Subtotal	18.080.105	21.335.514
Impostos	61.955.874	69.408.265
Total	80.035.979	90.743.779

05

IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

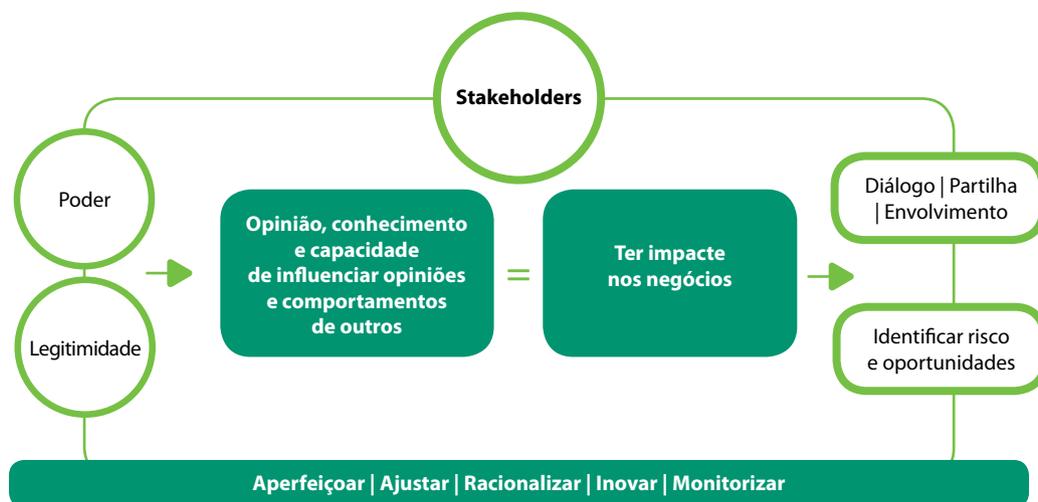


PERFIL DO RELATÓRIO	04	
01 PERFIL ORGANIZACIONAL	06	
02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS	15	
MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO	16	
03 MODELO DE GOVERNO	35	
04 ÉTICA E INTEGRIDADE	51	
05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE		
06 DIMENSÃO ECONÓMICA	95	1. RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS 68
07 DIMENSÃO AMBIENTAL	111	2. CADEIA DE VALOR 72
08 DIMENSÃO SOCIAL	137	3. MATERIALIDADE 78
09 CIDADANIA CORPORATIVA	171	4. GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES 88
DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO	177	
ÍNDICE GRI	183	
UNGC COP NÍVEL AVANÇADO	191	
VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE	193	

05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

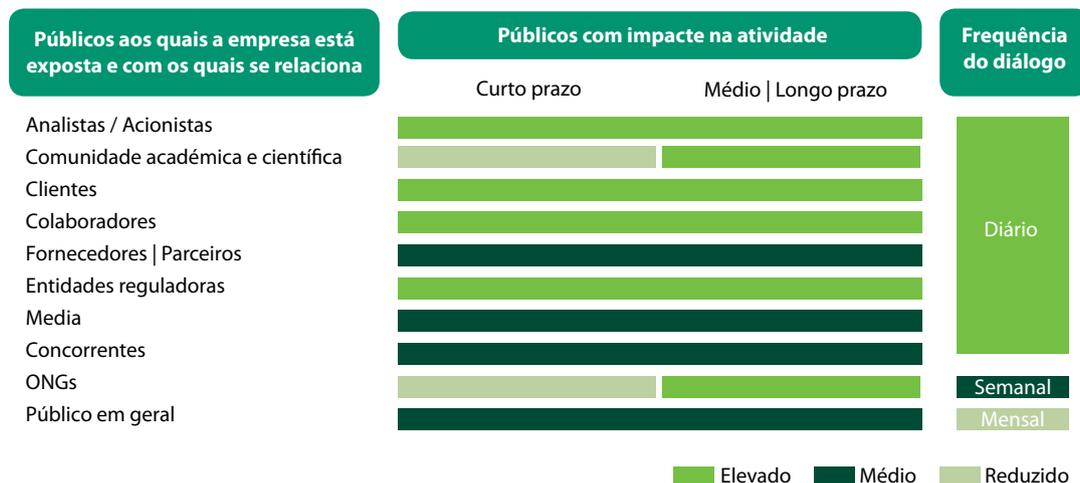
1. RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

A identificação de stakeholders com potencial impacte na atividade da PT é feita tendo em conta o seguinte conjunto de pressupostos (G4-25):



Identificação de stakeholders (G4-24, G4-25, G4-26)

Consciente de que os stakeholders têm a capacidade de influenciar positiva e/ou negativamente a atividade da empresa, a PT todos os anos identifica os grupos de públicos a que está mais exposta, hierarquiza os públicos de acordo com o nível de impacte – estimado - de cada um e define, quer a abordagem, quer a periodicidade de relacionamento adequada a cada perfil identificado.



Relacionamento com stakeholders (G4-24, G4-25, G4-26)

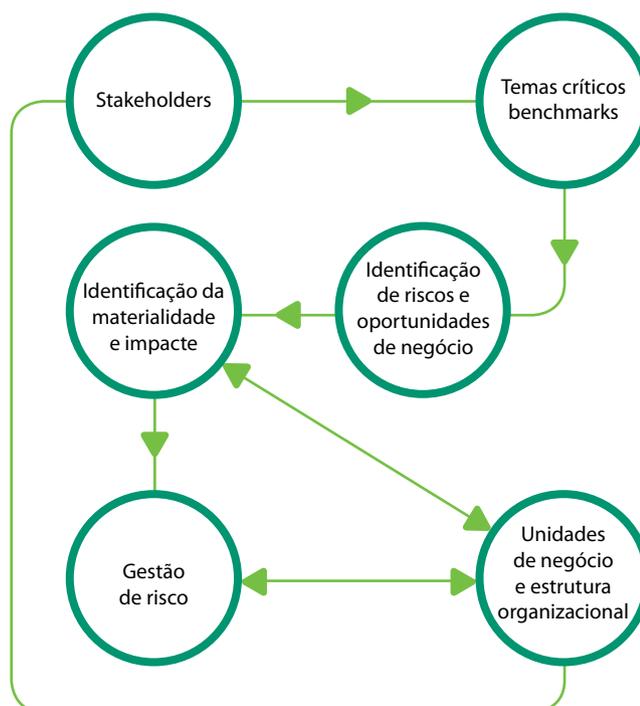
A PT tem promovido mecanismos de diálogo com cada um, potenciando a troca de informação necessária para a adoção de métodos de gestão que conjuguem favoravelmente as expectativas de todas as partes interessadas.

Os canais de comunicação disponibilizados pela empresa são, e continuarão a ser, o meio privilegiado de diálogo e envolvimento com cada público. A relação de proximidade que a PT tem construído através destes canais tem permitido antecipar soluções – mitigando possíveis impactes negativos - na medida em que contribui para, a cada momento, gerar ideias, identificar fragilidades e definir planos de melhoria que integram os interesses de todas as partes. Os canais de comunicação disponibilizados são os abaixo descritos e a maioria dos quais está disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano.

Stakeholders	Meios de relacionamento Canais de comunicação	
	Específicos	Globais
Analistas Acionistas	Assembleia Geral Relatórios trimestral e anuais Reuniões face-to-face Participações em consultas Comunicados ao mercado Road shows Performance bolsista Canais de denúncia confidencial para participação de irregularidades Rankings e benchmarkings Internacionais	
Comunidade académica e científica	Protocolos de cooperação Participação em grupos de trabalho I&D Partilha de conhecimento fundamental e aplicado Observatórios de tendências	
Clientes	Call centres Portal do cliente Rede de lojas e agentes e gestores comerciais Canais telefónicos e online disponíveis 24/7 e 365 dias/ano Estudos de mercado Campanhas de marketing Fatura eletrónica Canais para reclamações e sugestões	
Colaboradores	Código de Ética Diálogo social com representantes de colaboradores Canais de denúncia confidencial Portal do colaborador Inquérito de clima organizacional Acordo de empresa Intranet corporativa Avaliação de desempenho e feedback Formação	Relatório de sustentabilidade e
Fornecedores Parceiros	Código de Conduta Portal do fornecedor Reuniões de avaliação e feedback Auditorias Equipa especializada para diálogo e negociação Canais de denúncia confidencial Rankings e benchmarkings internacionais	Publicação dos temas online
Entidades reguladoras	Diretrizes e legislação nacional, europeia e americana Equipa especializada dedicada ao diálogo com entidades reguladoras Cumprimento Transparência Participação ativa em fóruns de auto regulação	
Media	Equipa especializada ao diálogo com OCSs Comunicados de imprensa Conferências de imprensa Transparência Portal de partilha de informação Publicação e divulgação de informação relevante	
Concorrentes	Observatório de preços e serviços Estudos de mercado Surveys de perceção e necessidades não satisfeitas	
ONGs	Participação em grupos de trabalho: Direitos Humanos; Segurança e Saúde no Trabalho; menores; radiações eletromagnéticas; ética na comunicação; cadeia de valor e alinhamento Racionalização de emissões de GEE Filantropia estratégica Impactes na sociedade	
Público em geral	Surveys Estatísticas internacionais Benchmarks	

05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

Modelo de consulta e incorporação de feedback nos processos gestão (G4-26)



Temas relevantes no ano e por stakeholder (G4-21, G4-24, G4-25, G4 27)

Os temas foram identificados com base na consulta efetuada a stakeholders, a benchmarks e às diretrizes de relato da GRI.

Abaixo está a tabela com os temas e a importância que cada um assumiu para cada stakeholder. O endereçamento de cada um dos temas está espelhado ao longo do relatório.

Temas relevantes por stakeholder	Colaboradores	Clientes	Analistas	Fornecedores	ONGs	Media
Dimensão económica						
Desempenho económico da PT para o país	✓	✓	✓	✓	○	○
Volume de compras a outras empresas: suas fornecedoras	✓	✓	✓	✓	○	○
Oferta de serviços inovadora	✓	✓	✓	✓	○	○
Preços dos serviços ajustados ao mercado nacional e à sofisticação dos serviços comercializados	✓	✓	✓	✓	○	○
Dimensão ética						
Comunicação clara, rigorosa e transparente com o mercado	✓	●	✓	✓	✓	✓
Anticorrupção - Canais de comunicação	✓	●	✓	✓	✓	✓
Dimensão ambiental						
Eficiência energética dos equipamentos	✓	●	●	✓	✓	●
Encaminhamento adequado dos resíduos	✓	●	●	✓	✓	●

Temas relevantes por stakeholder (G4-21, G4-27) Colaboradores Clientes Analistas Fornecedores ONGs Media

Dimensão ambiental

Emissões de gases com efeitos de estufa	✓	●	●	✓	✓	●
Vender produtos e serviços ecológicos	●	●	●	●	✓	●
Fornecedores que garantam o respeito e equilíbrio do meio ambiente	✓	●	●	✓	✓	●
Preservação do meio ambiente e da biodiversidade do país	✓	●	✓	✓	✓	●

Dimensão Direitos Humanos

Não discriminar as pessoas promovendo a igualdade de oportunidades	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Combater o trabalho infantil e quaisquer outras condições de trabalho que sejam impróprias	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Preservação da privacidade dos dados pessoais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fornecedores que respeitem os Direitos Humanos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ter e defender o direito ao diálogo social	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Dimensão práticas laborais

Garantir que a empresa e os respetivos fornecedores respeitam os direitos laborais e o trabalho condigno	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Respeito e promoção da Saúde e Segurança no Trabalho, pela empresa e fornecedores	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Formação a colaboradores	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Dimensão Produtos e Serviços

Informação sobre a utilização segura dos equipamentos e dos serviços	✓	✓	●	✓	✓	✓
Informação correta e rigorosa sobre os produtos e serviços comercializados	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Informação sobre o encaminhamento correto dos equipamentos no final do seu ciclo de vida	✓	●	●	●	✓	✓
Oferta de serviços adaptada a todos os estratos da população independentemente da sua localização geográfica, nível de rendimentos, raça ou país de origem	✓	✓	●	●	✓	●
Canais de comunicação que permitam aos clientes dar sugestões, pedir esclarecimentos ou mesmo reclamar	✓	✓	●	●	✓	✓

Dimensão Cidadania

Disponibilizar ferramentas que promovam a segurança da utilização das TIC por parte das camadas de população mais vulneráveis, nomeadamente os menores de idade	✓	✓	●	✓	✓	●
Radiações eletromagnéticas	●	●	●	●	✓	●
Facilitar conhecimento para que os clientes possam fazer escolhas e utilizar os serviços de forma consciente e responsável	✓	✓	✓	●	✓	●
Prestação de serviços de comunicação às entidades competentes em situações de emergência: catástrofes naturais, etc.	✓	✓	✓	●	✓	✓
Diálogo construtivo com os organismos representantes dos interesses dos clientes e da sociedade	✓	●	●	●	✓	✓
Combate ao cyber-crime: proporcionar conhecimentos aos clientes e à população em geral para promover uma utilização responsável das tecnologias de informação e comunicação	✓	✓	✓	✓	✓	●
Soluções de comunicação adaptadas a pessoas com necessidades especiais	✓	✓	✓	●	✓	●

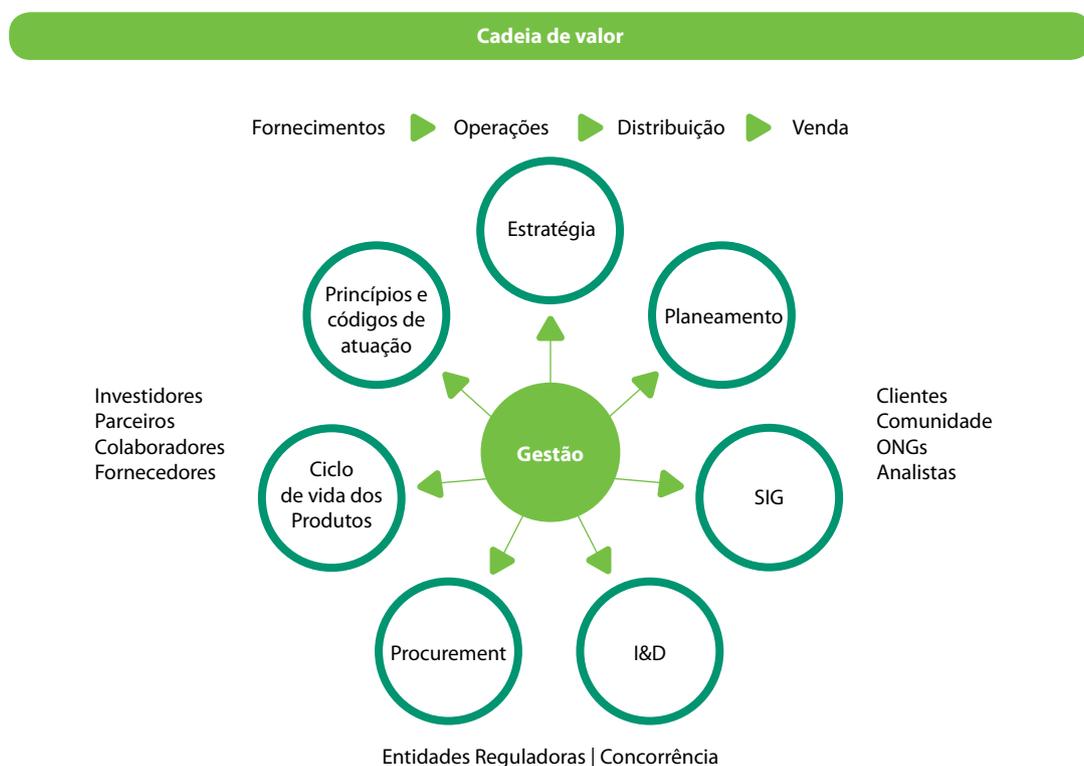
✓ muito relevante ● relevante ○ pouco relevante

05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

2. CADEIA DE VALOR

A PT é uma empresa prestadora de serviços telecomunicações e multimédia, sediada em Portugal, na Europa, cuja atividade depende da teia de parcerias e compromissos estabelecidos com acionistas, fornecedores, instituições de investigação e desenvolvimento, colaboradores, clientes, entre outros, oriundos de geografias e culturas distintas entre si. É sobre estes elos que este capítulo incide.

Para a PT, o alinhamento ético, ambiental e social entre todas as entidades envolvidas na sua cadeia de valor é uma questão fundamental e, por isso, sente necessidade de identificar os intervenientes de montante a jusante da sua atividade. O esquema abaixo pretende elucidar este entendimento:



Caracterização Geográfica da Cadeia de Valor*

	Europa	América do Norte	América do Sul	África	Ásia
Acionistas	✓	✓	✓		
Analistas	✓	✓	✓		
Colaboradores	✓	✓	✓	✓	✓
Fornecedores	✓	✓		✓	✓
Clientes	✓		✓	✓	✓
Parceiros	✓	✓	✓		✓
Entidades Reguladoras	✓	✓	✓	✓	✓

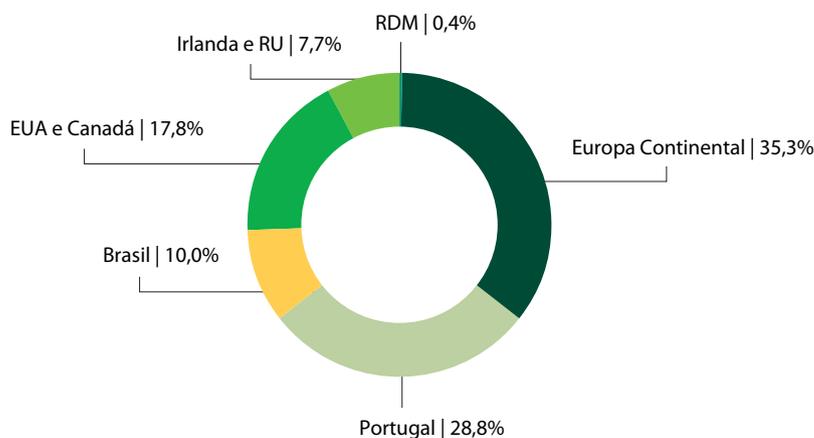
(*) As características detalhadas da cadeia de valor encontram-se discriminados abaixo.

Caraterização da dimensão e impactes da cadeia de valor para a Empresa

Acionistas

A consulta a acionistas é feita em Assembleia Geral e através de canais de comunicação que estão identificados no website corporativo da empresa e estão disponíveis 24 horas por dia, 365 dias por ano.

A distribuição do volume de ações da PT no final do ano apresentava a seguinte configuração:



Os acionistas com participações qualificadas representam mais de 50% do capital disperso em bolsa, assumindo o seguinte perfil:

Acionistas	Nº de Ações	% do Capital	% de Direitos de votos
Grupo Espírito Santo	90.767.087	10,12%	10,12%
RS Holding	90.111.159	10,05%	10,05%
Telemar Norte Leste S.A.	89.651.205	10,00%	10,00%
Norges Bank	44.442.888	4,96%	4,96%
UBS AG	43.648.928	4,87%	4,87%
Grupo Visabeira	23.642.885	2,64%	2,64%
BlackRock Inc.	21.025.118	2,35%	2,35%
Controlinveste International Finance	20.419.325	2,28%	2,28%
Pictet Asset Management	18.246.357	2,04%	2,04%
Ontario Teachers' Pension Plan Board	18.000.000	2,01%	2,01%
Bestinver	17.981.057	2,01%	2,01%

05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

Analistas

A comunidade de analistas que se pronuncia e faz recomendações sobre a PT assumiu o seguinte perfil ao longo do ano:

Instituição	Recomendação actual (euros)			Últimos relatórios publicados
	Rating	Target	Data	
Deutsche Bank	Hold	3,40	29 jan 14	4Q13 results preview: reality check
Jefferies	Hold	3,30	28 jan 14	Telecom Services 4Q13 Preview: Consolidation Prospects Outshine Weak Fundamentals
Citi	Neutral	3,50	16 jan 14	Telecom Prospects 4Q13
New Street	Neutral	3,30	10 jan 14	Brazil visit notes; thoughts for 2014
Millennium bcp	Buy	3,80	17 dez 13	All-in on Oi's turnaround
Berenberg Bank	Buy	4,20	18 nov 13	Retaining Buy ahead of merger catalyst
BPI	Neutral	3,40	18 out 13	PTC: "All in" Brazil
Credit Suisse	Neutral	3,40	16 out 13	European Telecoms - Q3 2013 results preview
JP Morgan Cazenove	Underweight	2,90	16 out 13	Telecom Services -Q3 preview - Telecom stocks to watch
Santander	Underweight	3,37	14 out 13	PT + Oi Merger: A Complex Deal
Goldman Sachs	U.R	U.R	02 out 13	Merger with Oi facilitates mobile consolidation in Brazil
BES	Buy	3,90	16 set 13	Portugal Telecom: looking beyond the leverage
Barclays Capital	Equalweight	3,00	16 set 13	Game of Thrones - Brazil at Apex
Caixa BI	Buy	5,30	14 ago 13	PT - Resultados 2T13

As instituições referidas nesta página emitem regularmente opiniões sobre a performance da PT nos mercados financeiros. Refira-se que quaisquer opiniões, estimativas ou previsões relativas à PT efetuadas pelos respetivos analistas são da sua inteira responsabilidade e não refletem as opiniões da Portugal Telecom ou da sua gestão. A referência neste relatório a tais informações, conclusões ou recomendações, não decorre de qualquer concordância ou consentimento, por parte da PT, com as referidas opiniões. As recomendações de uma dada instituição devem ser consideradas no seu contexto, nomeadamente no texto completo do research em que se baseia, na cotação da ação no momento da sua publicação, e na amplitude das recomendações utilizadas pela instituição.

Os analistas que avaliam a estratégia e o desempenho sustentável da empresa posicionaram-na nos seguintes índices e rankings de sustentabilidade a nível internacional durante o ano:

Membro do:

- Dow Jones Sustainability Indices in Collaboration with RobecoSam;
- FTSE4Good;
- STOXX ESG Leaders Indices;
- World's most Ethical Companies; Investment Register ETHIBEL EXCELLENCE;
- Corporate Responsibility Prime rated by Oekom Research;
- CDP Climate Performance Leader.

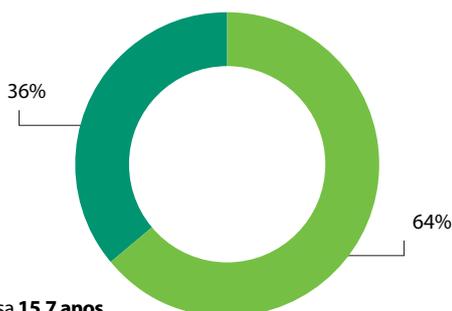
Colaboradores

Os colaboradores da empresa assumiram o seguinte perfil:

Total de colaboradores nas operações detidas a mais de 51% – **11.073**

Diversidade de género

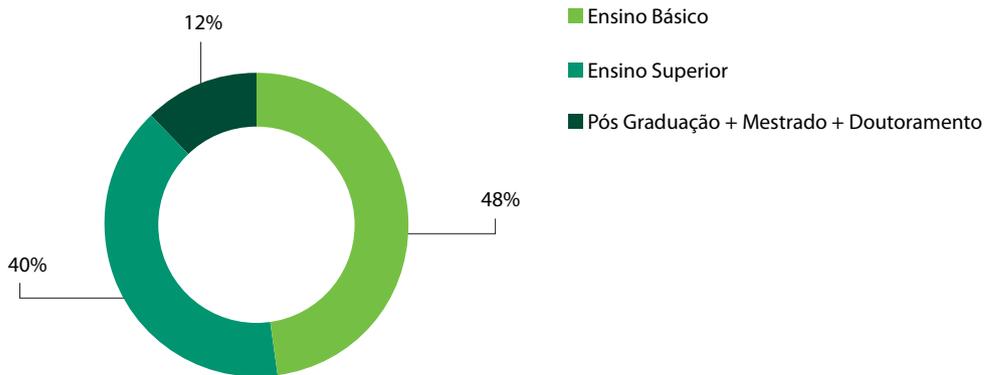
■ masculino ■ feminino



Idade média **41,7 anos**

Antiguidade média ao serviço da empresa **15,7 anos**

Formação académica



Mais de metade dos colaboradores detêm um nível académico superior

Fornecedores

A base de fornecedores pré-selecionados e registados na plataforma de seleção e gestão de potenciais fornecedores, reduziu-se ligeiramente durante o ano de em 2013.



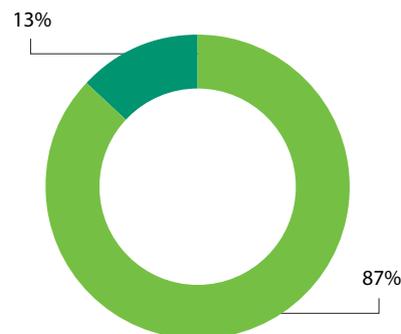
*De acordo com o registo de atividade e a respetiva identificação fiscal.

Durante o ano de 2013 foram adjudicados 528 dos fornecedores pré-selecionados e registados na plataforma, que a PT criou especificamente para este efeito. As adjudicações foram efetuadas a empresas com atividade registada nas seguintes geografias.

05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

■ nacionais ■ internacionais

Fornecedores	Adjudicados no ano
África	0,8%
América	1,3%
Ásia	1,5%
Europa	96,4%
TOTAL	528



Volume de compras durante o ano – **1.035 milhões de euros**

Uma parte significativa das compras efetuadas ao longo do ano relacionou-se com a construção do novo Data Centre – um dos maiores e mais sustentáveis do mundo.

Clientes

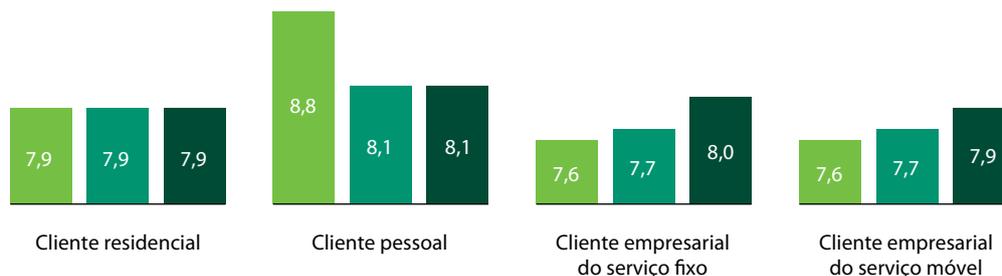
A base de clientes da PT é significativa e apresenta o seguinte perfil:

Clientes Tipo de serviço	2012	2013
Acessos fixos de retalho ('000)	5.052	5.158
PSTN / RDIS	2.604	2.549
Banda Larga	1.225	1.294
TV	1.223	1.315
Móveis ('000)	7.598	7.896
Pós-pagos	2.469	2.925
Pré-pagos	5.129	4.971

O nível de satisfação dos clientes é considerado fundamental para o desempenho da empresa em termos futuros. A avaliação ao mercado é efetuada todos os anos e a avaliação média assume a seguinte evolução ao longo dos últimos anos:

Índice de satisfação dos clientes (1 a 10)

■ 2011 ■ 2012 ■ 2013



Fonte: Residencial | Pessoal: Markttest; Empresarial: DataE

Um dos temas que tem evidenciado ter impacte nas comunidades, mas com baixa relevância no nível de satisfação dos clientes, é a localização das antenas de comunicações móveis e a capacidade da Empresa garantir a prestação continuada de serviços em situações de catástrofes naturais.

A localização das antenas é definida em colaboração com as entidades vivas de cada localidade e/ou região e a prestação continuada de serviços em situações de catástrofes dispõe de um plano de emergência onde também estão envolvidas as entidades de proteção civil.

Parceiros

As parcerias que a PT estabelece pretendem construir um ecossistema de onde sobrevenha o equilíbrio de atuação entre a atividade da empresa e o meio que a rodeia quer em termos éticos, tecnológicos, ambientais e/ou sociais.

Estas parcerias são estabelecidas com entidades nacionais e internacionais e concretizam-se através de protocolos de cooperação e de grupos de trabalho, cujas evoluções e conclusões são integradas nos processos de gestão, de conduta de atuação e de inovação da empresa.

Redes de parcerias

- **Fornecedores tecnológicos** – Cisco | Huawei | Microsoft | Ericsson | entre outros
- **Universidades e institutos de investigação** – INESC | FAQTOS | Universidades Nacionais | Universidades de York, Sussex, Londres | entre outros
- **Organizações não-Governamentais** – UNGC | ETNO | UNI | BCSD | LBG | entre outros

Entidades Reguladoras

A atividade da Empresa é regulada e consequentemente escrutinada por múltiplas entidades a nível nacional e internacional.

A nível corporativo, a Empresa segue a legislação dos países onde a Empresa se encontra cotada na respetivas bolsas de valores.

Enquadramento legal

Nacional | Europeu | Americano

Enquadramento regulatório da atividade

- ANACOM – Autoridade Nacional das Comunicações
- ERC – Entidade Reguladora para a Comunicação Social
- AdC – Autoridade da Concorrência
- CNDP – Comissão Nacional para a Proteção de Dados
- Governo Português
- CE – Comissão Europeia
- BEREC – Body of European Regulators for Electronic Communications

Temas abordados e resultados de escrutínios / auditorias e consultas, disponíveis nos websites de cada entidade.

05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

Principais desafios a aperfeiçoar e alinhar na cadeia de valor

Stakeholder	Ética*	Económico*	Direitos Humanos*	Práticas Laborais*	Ambiente*
Acionistas Analistas	✓	✓	✓		
Colaboradores			✓	✓	
Fornecedores			✓	✓	✓
Clientes	✓		✓		✓
Parceiros		✓	✓		✓
Reguladores		✓	✓		✓

*Ética – alinhamento de valores entre culturas distintas | *Económico – Ajustamento de preços à conjuntura de mercado e seus impactes | *Direitos Humanos – Privacidade de dados, liberdade de associação, trabalho condigno, não discriminação. | *Práticas laborais – Condições de trabalho e Segurança e Saúde no Trabalho | *Ambiente – Oferta comercial ecológica, identificação e encaminhamento adequado de resíduos, emissões de GEEE.

3. MATERIALIDADE

Sendo a sustentabilidade um dos cinco objetivos estratégicos da PT, é fundamental ajustar o alinhamento entre a empresa e as expectativas dos stakeholders. Para isso, é necessário conhecer a importância relativa que cada um atribui a cada tema identificado e, com base nisso, encontrar o nível de materialidade de cada assunto para definir as oportunidades de melhoria na atuação do grupo.

A análise de materialidade foi realizada com o objetivo de identificar os temas de sustentabilidade com maior relevância para o modelo de gestão sustentável, tendo em consideração a sua importância para a criação de valor para a organização no longo prazo e as expectativas dos seus principais stakeholders. Pretendeu-se ainda enquadrar esta análise com a estratégia de sustentabilidade estabelecida para o triénio 2012-2014. Em 2013, foi elaborada uma aferição complementar à do ano anterior no sentido de apurar novas tendências com impacto direto ou indireto nos negócios e nos stakeholders e de enquadrar melhor os temas que integram as novas diretrizes da GRI 4.

A análise foi estruturada nas seguintes fases (G4-18):



Método e identificação de temas relevantes (G4-18)

A identificação dos tópicos potencialmente relevantes resultou de um processo de consulta e sistematização de temas associados às seguintes fontes de informação:

- Aspectos das Diretrizes G4 da GRI;
- Temas referenciados no suplemento do setor das telecomunicações da GRI;
- Temas endereçados pela estratégia de sustentabilidade da PT e códigos e políticas que lhe estão associados;
- Standards internacionais e nacionais subscritos/adotados pela PT;
- Temas identificados como relevantes pelos stakeholders da PT;
- Tópicos económicos, ambientais e sociais presentes nos benchmarks do setor, mais especificamente dos índices de sustentabilidade internacionais.

Standards

- Guidelines OCDE
- OIT
- GRI
- UNGC
- ETNO
- CDP
- UNI Global
- European Road Safety Charter
- Código de eficiência energética da UE
- Compromisso de comunicação Responsável da APA
- iGen – igualdade de género

Benchmark

- DJSI Super Sector Leaders
- DJSI Membros do setor das telecomunicações
- FTSE4Good – Membros do setor das telecomunicações
- CDP – Driving Sustainable Economies

Institucional

- Transparency International
- Greenpeace
- WWF
- UNEP
- GSI

Stakeholders

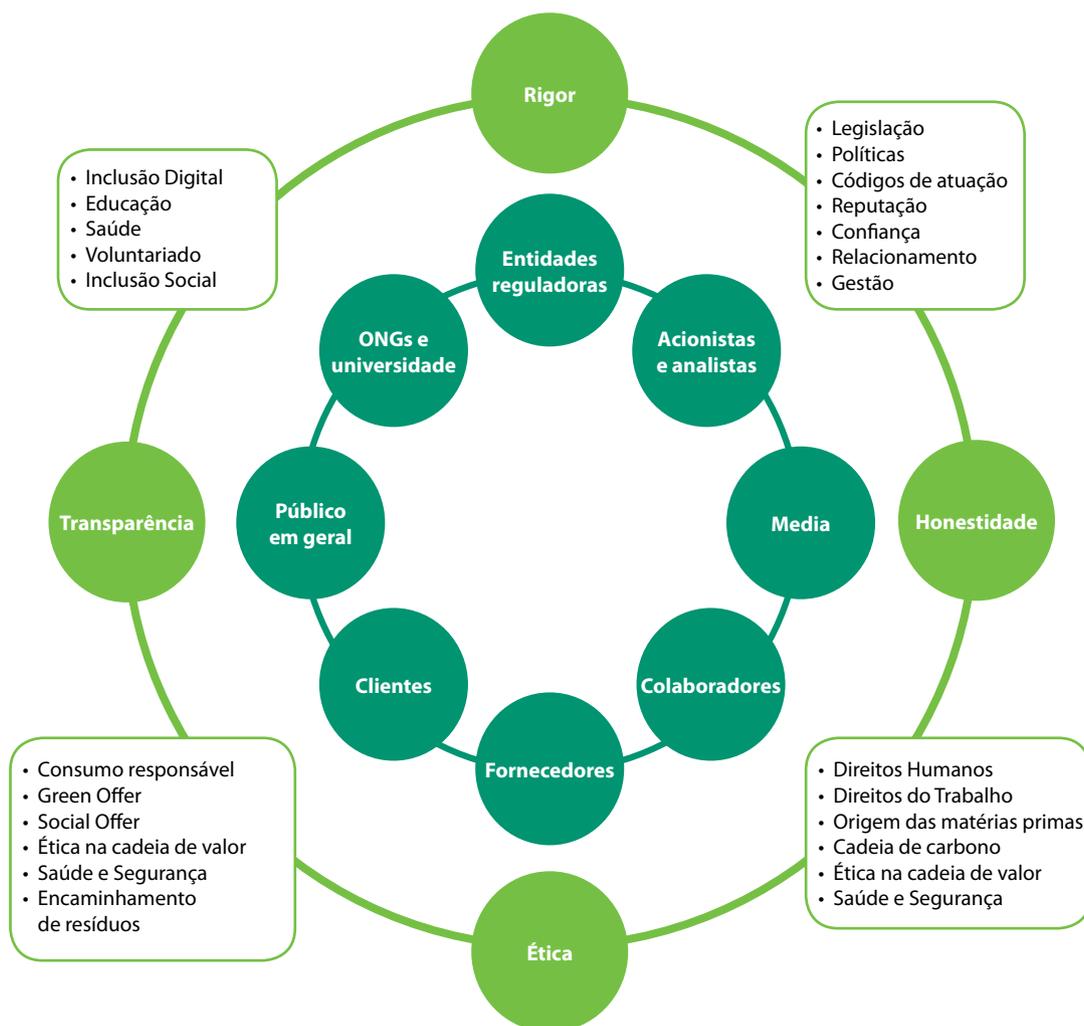
- Clientes
- Fornecedores
- Colaboradores
- Acionistas e Analistas
- ONGs
- Media
- Entidades Reguladoras
- Parceiros

Códigos e Políticas

- Código de Ética da PT
- Código para CFO
- Código de Conduta para a Cadeia de Valor
- Código de Boas Práticas de Comunicação Comercial com Menores
- Código de Boas Práticas para Integração das Mulheres nas TIC
- Guia de comunicação responsável
- Guia de atuação nas redes sociais
- Política de Sustentabilidade Empresarial e Responsabilidade Social
- Política Anticorrupção
- Política Integrada de Qualidade, Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho
- Política de Segurança de Informação e de Sistemas de TIC
- Política de Privacidade
- Código de Responsabilidade Social

05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

Genericamente, os temas listados para o triénio resultaram das conclusões do diálogo com todas as partes interessadas ao longo do tempo e resumem-se ao seguinte quadro:



Durante o ano de 2013 estes temas foram novamente aferidos, relativamente a cada tópico que os compõe, em concordância com as novas diretrizes GRI 4 e em função da perceção das restantes partes interessadas. O resultado da nova aferição está identificado na lista abaixo, agrupado por tema de responsabilidade social corporativa:

Tópicos com relevância e com potencial impacte (G4-18)

Dimensão Económica

- Preços dos serviços
- Impacte económico da empresa
- Oferta de serviços inovadora
- Volume de compras

Dimensão Ética

- Comunicação institucional clara, rigorosa e transparente com o mercado
- Comunicação comercial clara sobre os aspetos contratuais dos produtos e serviços
- Canais de comunicação de combate à corrupção

Dimensão Ambiental

- Eficiência energética dos equipamentos
- Fornecedores ambientalmente responsáveis
- Emissões de gases com efeitos de estufa
- Produtos e serviços ecológicos
- Preservação do meio ambiente e da biodiversidade
- Encaminhamento dos resíduos

Dimensão Direitos Humanos

- Privacidade dos dados pessoais
- Fornecedores que garantam o respeito pelos Direitos Humanos
- Diálogo social
- Trabalho infantil e outras condições de trabalho impróprias
- Igualdade de oportunidades

Dimensão Práticas laborais

- Saúde e Segurança no Trabalho pela empresa e fornecedores
- Formação
- Fornecedores que respeitem direitos laborais e o trabalho condigno

Dimensão Produtos e Serviços

- Canais de comunicação para sugestões, esclarecimentos ou reclamações
- Serviços adaptados a todos os estratos da população independentemente da sua localização geográfica, nível de rendimentos, raça ou país de origem
- Utilização segura dos equipamentos e dos serviços
- Encaminhamento correto dos equipamentos no final do seu ciclo de vida

Dimensão Cidadania

- Garantir a prestação de serviços de comunicação às entidades competentes em situações de emergência: catástrofes naturais, etc.
- Segurança na utilização das TIC por parte das camadas de população mais vulneráveis, nomeadamente os menores de idade
- Combate ao cybercrime e promoção da utilização responsável das TIC
- Escolher e utilizar os serviços de forma consciente e responsável
- Diálogo com os organismos representantes dos interesses dos clientes e da sociedade
- Soluções de comunicação adaptadas a pessoas com necessidades especiais
- Radiações eletromagnéticas

05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

O presente relatório incluirá informação sobre todos os temas identificados no que se refere às empresas do grupo onde existe uma participação superior a 51% no respetivo capital.

Definição da relevância dos temas identificados (G4-18)

Cada um dos temas identificados foi sujeito a uma avaliação de acordo com a relevância e potencial impacte que assume quer para a PT, quer para os stakeholders, quer nos benchmarks dos índices de sustentabilidade onde a PT está listada a nível internacional.

Abaixo encontraremos o perfil de cada tema de acordo com o nível de relevância médio atribuído por cada grupo de interesses.

Relevância atribuída pela PT

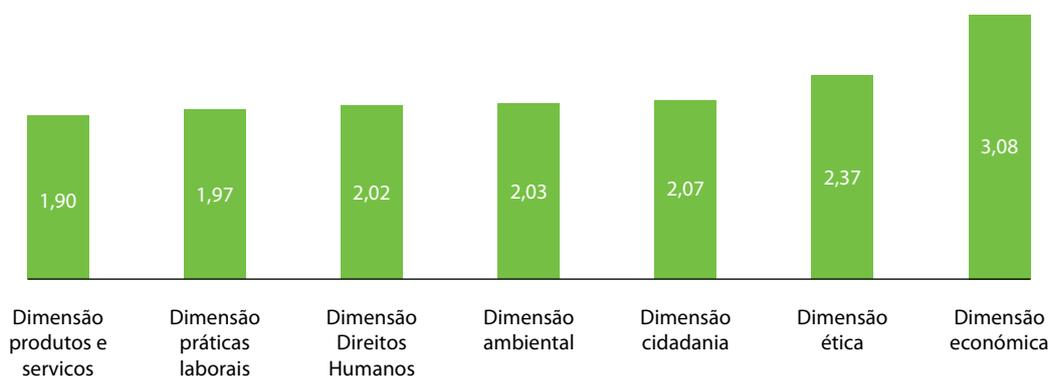
Para aferir o nível de relevância dos seus impactes, a PT realiza habitualmente uma análise quantitativa que identifica para cada tópico: o nível de exposição da empresa, a probabilidade inerente, o nível de controlo implementado, bem como os seus impactes e probabilidade residual. A avaliação de cada tópico é realizada numa escala que se estende por quatro níveis, de reduzido a elevado.



Esta análise é coordenada pelo Comité de Sustentabilidade e pela Unidade Corporativa de Gestão de Risco, sendo que cada Subcomité identificou o nível de relevância dos temas relacionados com as respetivas áreas de atuação. Os resultados finais, que expomos em seguida, foram aprovados pelo Comité de Sustentabilidade.

Hierarquização de níveis de importância para a PT

(escala de 0 a 4)



Relevância média atribuída pelos restantes grupos de interesse

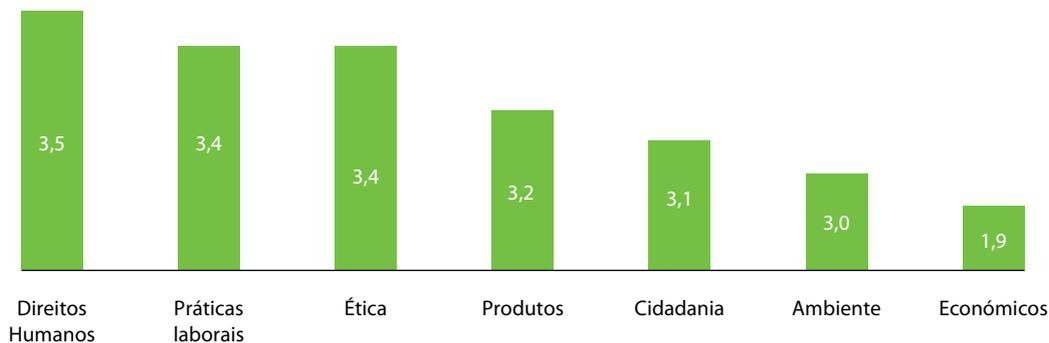
(G4-18, G4-26, G4-27)

Para identificar o nível de relevância e impacte de cada tópico nos seus stakeholders, a PT realizou uma consulta específica. A consulta utilizou, como principal ferramenta, um questionário online disponibilizado nos diferentes websites do Grupo. As 2529 respostas obtidas possibilitaram identificar:

- A ordem de importância de cada dimensão para cada tipo de parte interessada;
- Os fatores críticos da sustentabilidade no presente e futuro próximos.

Hierarquização da relevância (em média) de cada tema para as partes interessadas

(escala de 0 a 4)



Em termos globais, os Direitos Humanos e as práticas laborais são, este ano, as dimensões que assumiram mais importância para os stakeholders da PT, seguidas pela ética e pela dimensão dos produtos e serviços.

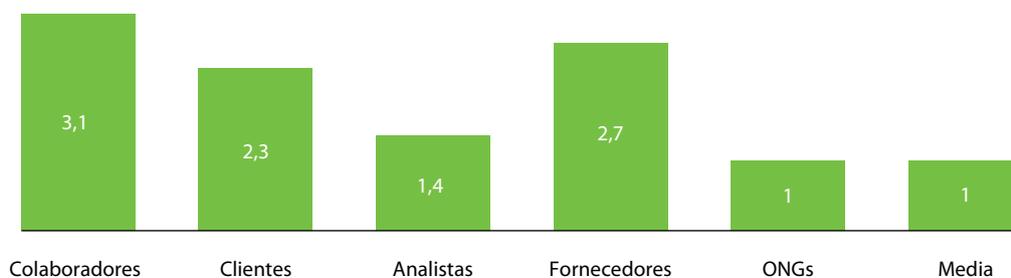
Os resultados também evidenciam que as ONGs são as mais sensíveis à sustentabilidade, dado que genericamente atribuem a pontuação mais elevada em todas as dimensões da consulta. Por sua vez, os analistas destacam-se ao atribuir a maior valorização ao tema da ética.

05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

Os gráficos abaixo ilustram estas conclusões e definem o perfil de relevância de cada tema (G4-18):

Dimensão económica

(escala de 0 a 4)



Dimensão ambiental

(escala de 0 a 4)



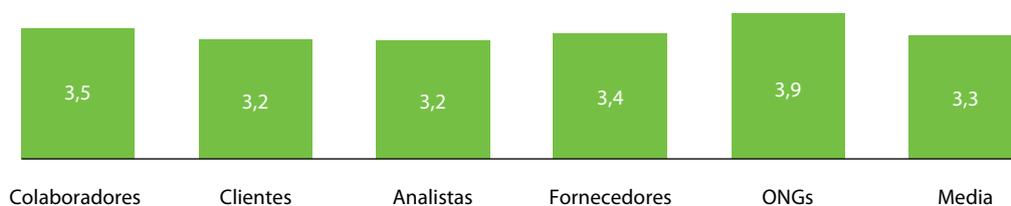
Dimensão Direitos Humanos

(escala de 0 a 4)



Dimensão práticas laborais

(escala de 0 a 4)



(G4-18)

Dimensão produtos e serviços

(escala de 0 a 4)



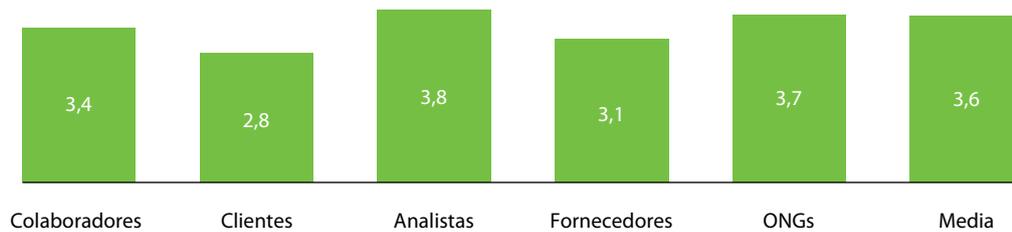
Dimensão cidadania

(escala de 0 a 4)



Dimensão ética

(escala de 0 a 4)

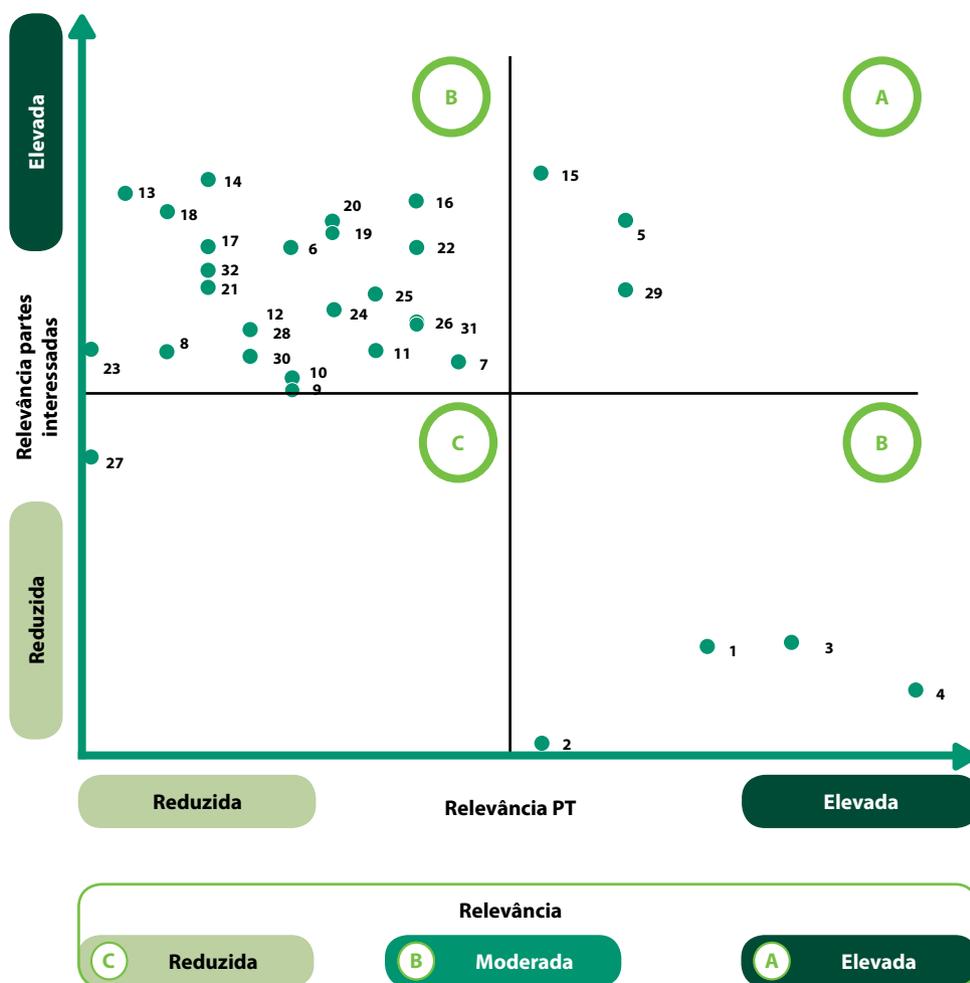


05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

Materialidade de temas de sustentabilidade (G4-18, G4-19, G4-20, G4-21)

A hierarquização dos tópicos de sustentabilidade, realizada a partir do cruzamento das duas análises anteriormente descritas, posiciona os temas em 4 quadrantes, de acordo com o nível de importância que apresentam para a PT e para os seus stakeholders estratégicos: elevado (correspondente ao quadrante A da matriz seguinte), moderado (correspondente aos quadrantes B), e baixo (correspondente ao quadrante C). No quadrante A situam-se os temas relacionados com a privacidade de dados, continuidade de negócio e comunicação clara, rigorosa e transparente com o mercado. Com exceção das radiações eletromagnéticas, que se posicionam num nível de importância baixa, todos os outros temas surgem com um posicionamento de importância moderada.

Matriz temas materiais – Relevância



Dimensão económica

- 1. Impacte económico da PT
- 2. Volume de compras
- 3. Oferta de serviços inovadora
- 4. Preços dos serviços

Dimensão ética

- 5. Comunicação institucional clara, rigorosa e transparente com o mercado
- 6. Canais de comunicação para combate à corrupção
- 22. Comunicação comercial clara sobre os aspetos contratuais dos produtos e serviços

Dimensão ambiental

7. Eficiência energética dos equipamentos 8. Encaminhamento dos resíduos 9. Emissões de gases com efeitos de estufa 10. Produtos e serviços ecológicos 11. Fornecedores ambientalmente responsáveis 12. Preservação do meio ambiente e da biodiversidade

Dimensão Direitos Humanos

13. Igualdade de oportunidades 14. Combate ao trabalho infantil e outras condições de trabalho impróprias 15. Privacidade dos dados pessoais 16. Fornecedores que garantam o respeito pelos Direitos Humanos 17. Diálogo social

Dimensão práticas laborais

18. Fornecedores que respeitem direitos laborais e o trabalho condigno 19. Saúde e Segurança no Trabalho pela empresa e fornecedores 20. Formação

Dimensão produtos e serviços

21. Utilização segura dos equipamentos e dos serviços 23. Encaminhamento correto dos produtos no final do ciclo de vida 24. Serviços adaptados a todos os estratos da população independentemente da sua localização geográfica, nível de rendimentos, raça ou país de origem 25. Canais de comunicação para sugestões, esclarecimentos ou reclamações

Dimensão cidadania

26. Segurança na utilização das TIC por parte das camadas de população mais vulneráveis, nomeadamente os menores de idade 27. Radiações eletromagnéticas 28. Escolher e utilizar os serviços de forma consciente e responsável 29. Garantir a prestação de serviços de comunicação às entidades competentes em situações de emergência: catástrofes naturais, etc. 30. Diálogo com os organismos representantes dos interesses dos clientes e da sociedade 31. Combate ao cybercrime e promoção da utilização responsável das TIC 32. Soluções de comunicação adaptadas a pessoas com necessidades especiais.

Gestão de temas – Nível de relevância

Relevância		
C - Reduzida	B - Moderada	A - Elevada
Tema incluído na gestão	Tema incluído na gestão	Tema incluído na gestão
Planos de ação	Planos de ação	Planos de ação
Impacte baixo na cadeia de valor	Impacte moderado na cadeia de valor	Impacte elevado na cadeia de valor
Aferição de impactes baixa frequência	Aferição de impactes frequência moderada	Aferição de impactes frequência elevada

Abrangência e contornos da Informação a disponibilizar

(G4-18, G4-19, G4-20, G4-21)

- O presente relatório apresenta informação que pretende responder a todos os requisitos da GRI 4, às questões colocadas pelos stakeholders e às necessidades de informação requeridas habitualmente pelos analistas de sustentabilidade;
- A identificação da materialidade de cada tópico, integra o modelo de gestão de riscos e oportunidades da empresa, sendo que a cada nível de relevância corresponde um modelo de intervenção, nomeadamente do ponto de vista do controle e dos planos de ação para mitigar os impactes negativos e/ou para alavancar as oportunidades;
- Para cada tema material, independentemente do seu nível de relevância, é apresentada a respetiva abordagem de gestão e os indicadores de desempenho;
- A informação respeitante à gestão da cadeia de valor é também apresentada em todos os temas, embora a informação sobre o respetivo desempenho só seja possível para alguns dos tópicos. A recolha de informação junto da cadeia de valor é um processo em construção que carece de melhor robustez.

05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

No final do relatório poderá encontrar uma tabela que identifica os capítulos onde é abordado cada tema material: a tabela designa-se DMA (G4-19, G4-20, G4-21).

4. GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES

Como abordagem estruturada e sistematizada, a gestão de riscos está integrada com o processo de planeamento estratégico e gestão operacional da empresa, dependendo do compromisso de todos os colaboradores na adoção da gestão de risco como parte integrante das suas funções, designadamente na identificação, reporte e implementação de medidas e comportamentos de mitigação dos riscos.

Objetivos da gestão de riscos

- i) Implementação de um modelo corporativo de gestão de risco alinhado com os objetivos estratégicos do Grupo PT;
- ii) Identificação e análise dos principais riscos a que a PT e as suas subsidiárias se encontram expostas no âmbito do desenvolvimento e prossecução da sua atividade;
- iii) Identificação e análise dos principais fatores de risco e eventos que podem afetar de modo significativo o normal funcionamento da PT e das suas subsidiárias nas seguintes vertentes:
 - Impacte;
 - Probabilidade de ocorrência;
 - Nível de controlo associado e capacidade de reação em situações de crise;
 - Velocidade a que o risco ou evento se poderá materializar;
 - Identificação de melhorias no controlo e acompanhamento de planos de mitigação associados a fatores de riscos críticos.
- iv) Melhorar a qualidade da informação que suporta o processo de tomada de decisões;
- v) Comunicação dos resultados do modelo de gestão de riscos e realização de alertas em caso de ocorrência ou identificação de novos riscos críticos.

Processo de gestão de riscos

Considerando a necessidade da PT dispor de mecanismos claros de avaliação e gestão dos riscos que afetam os seus negócios, foram definidas as seguintes componentes na implementação do processo de gestão de riscos: **Dicionário de riscos** para assegurar a descrição, de modo claro e objetivo, de uma linguagem de risco comum, a utilizar não só internamente, como também nas várias divulgações efetuadas ao mercado sobre esta matéria;

Metodologia de gestão de riscos que formaliza os processos e procedimentos de identificação, análise, mitigação e reporte de riscos relevantes;

Repositório centralizado de toda a informação associada a cada risco relevante, simplificando a análise de correlação entre os vários fatores de riscos registados, bem como a hierarquização da resposta e a identificação de sinergias entre as várias ações de mitigação dos riscos.

Este modelo incorpora igualmente os objetivos de sustentabilidade empresarial classificados como estratégicos para o Grupo PT e conta com um Dicionário para facilitar e uniformizar a abordagem pelas várias empresas do grupo e pelos seus vários intervenientes.

Dicionário de Riscos

O Dicionário de Riscos permite catalogar os fatores de risco que, de um modo geral, possam afetar a PT e suas subsidiárias, contribuindo desta forma para uma linguagem de risco comum e transversal a toda a organização. No entanto, este dicionário não pretende ser determinístico, uma vez que podem ser identificados novos riscos, sendo atualizado de modo sistemático e sempre que justificável.

Esta componente do processo de gestão de riscos encontra-se estruturada em três grandes categorias de risco, consoante a sua natureza:

Riscos Estratégicos - Correspondem aos riscos dependentes de forças externas ao Grupo PT e suas subsidiárias, e que podem afetar o seu desempenho, estratégia, operações e organização. Por natureza, a origem dos riscos da envolvente implicam que tenham que ser adequadamente antecipados os impactes associados, e atempadamente identificadas a materialização dos fatores de risco associados, assim como a estratégia de mitigação, em caso de crise;

Riscos Operacionais - são resultantes e inerentes às atividades de negócio e processos internos, podendo a Gestão assegurar o controlo dos mesmos na sua origem, de forma preventiva;

Riscos Financeiros associados ao desempenho financeiro do Grupo e a transparência na sua comunicação ao mercado.

No quadro abaixo apresentam-se os riscos atualmente identificados ao nível do Modelo de Gestão de Riscos do Grupo PT e sobre os quais se desenvolve todo o processo de gestão de riscos.

Riscos Estratégicos	Concorrência Envolvente Económica Inovação Expetativas Acionistas Legal Fiscal Regulação Necessidades dos Clientes	Político Soberania Setor de Atividade Governance Reputação e Imagem Gestão de Licenças Concessões Carteira de negócios Investimentos Envolvente Social e Relacionamento com Stakeholders
Riscos Operacionais	Ambiental Canal de venda e suporte a clientes Infraestrutura de Redes Plataformas Infraestrutura de SI TI Desenvolvimento de Produtos e Serviços Erosão da Marca Falhas de Serviço Deficiência de Produto Logística Higiene e Segurança Ineficiência Interrupção do Negócio Obtenção desenvolvimento e retenção de talento	Qualidade de Serviço Compras Gestão de Parceiros Outsourcing Revenue Assurance Billing Autoridade limites Comunicação Liderança Incentivos de Desempenho Segurança de Informação, Data Privacy e Proteção de Ativos Fraude Estrutura Organizacional Avaliação de desempenho Pricing Compromissos contratuais Gestão contratual
Riscos Financeiros	Crédito Equity Cambial Taxa de Juro Cash-flow Liquidez	Instrumentos Financeiros Acesso a Financiamento Reporting Financeiro Evolução da Cotação da Empresa Garantias

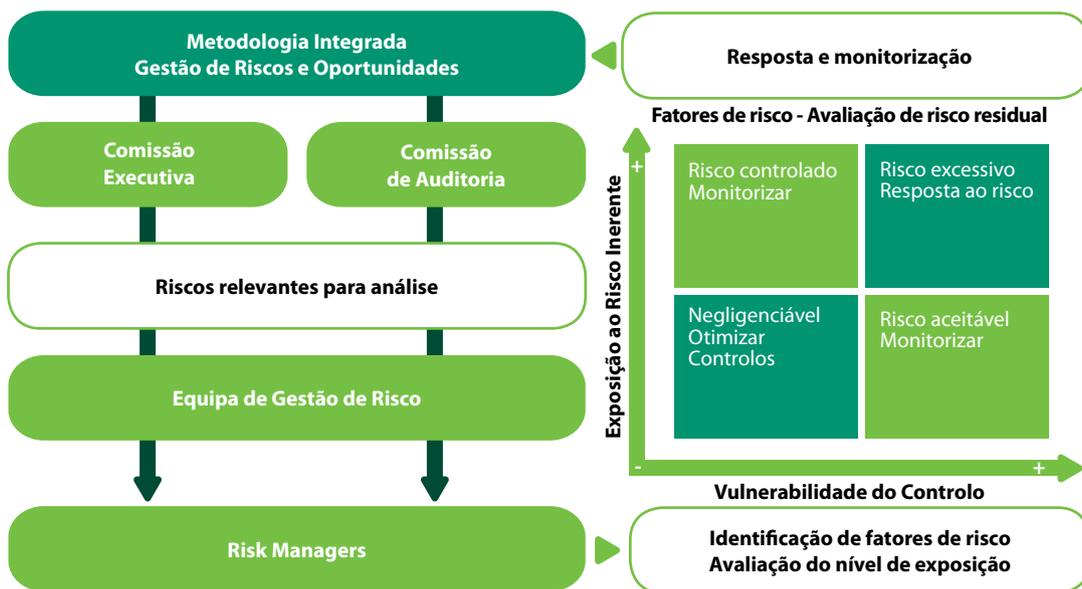
Nesta tabela, os riscos designados como ambiente, ética, higiene e segurança, interrupção do negócio, desenvolvimento de produtos e serviços, desenvolvimento e retenção de talento, fraude, segurança da informação, qualidade de serviço e envolvente social e relacionamento com stakeholders, correspondem aos principais riscos da área de sustentabilidade. A identificação e gestão destes riscos são explicitadas em seguida.

05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

A operacionalização do modelo de Gestão de Riscos e Oportunidades na vertente da sustentabilidade é realizada em articulação com o Comité de Gestão de Sustentabilidade e tendo o suporte de um conjunto de Subcomités que endereçam os principais temas críticos identificados nesta área. A abordagem seguida permite definir a estratégia de atuação, os procedimentos e os planos de ação adequados a uma melhoria continuada dos sistemas de gestão nas seguintes áreas:

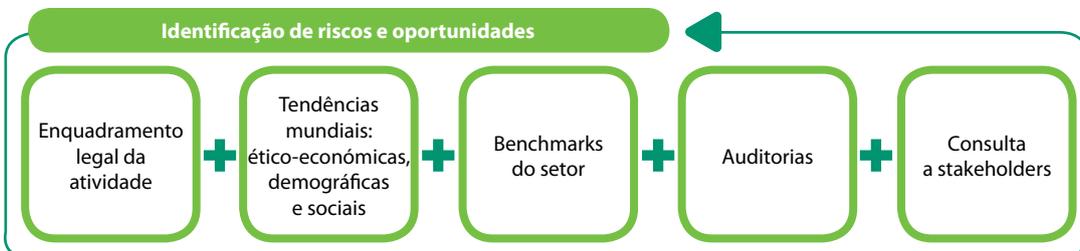
- i) Energia e Ambiente;
- ii) Relações Laborais, Direitos Humanos, Saúde e Segurança no Trabalho;
- iii) Relacionamento com Stakeholders e Fornecedores;
- iv) Comunicação, Marca e Marketing de Produtos e Serviços;
- v) Inovação e Desenvolvimento de Serviços e Soluções;
- vi) Cidadania e Responsabilidade pessoal;
- vii) Partilha de Práticas de Sustentabilidade com Empresas Participadas a nível Internacional.

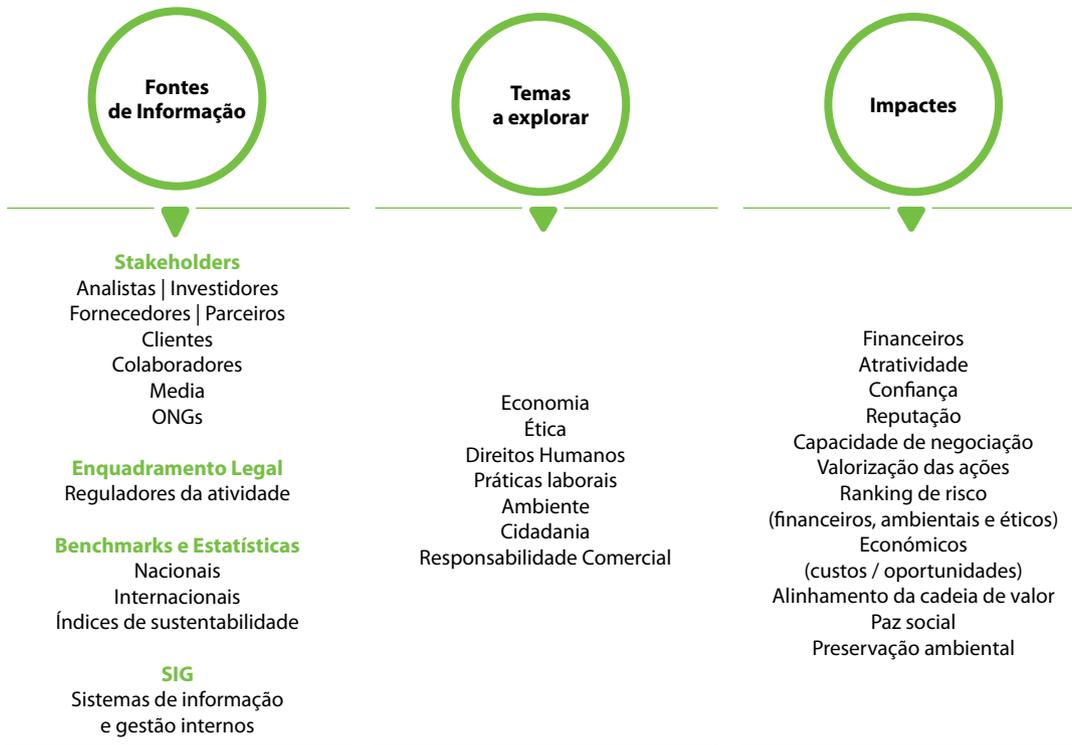
Metodologia integrada de gestão de riscos e oportunidades



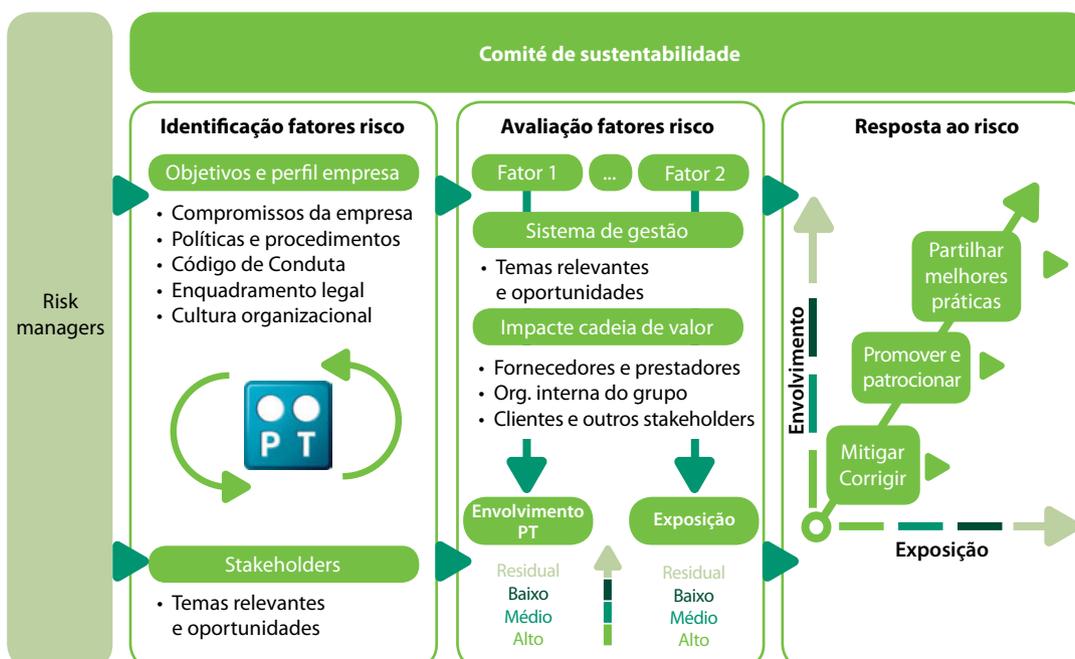
Identificação

No âmbito do Comité de Sustentabilidade, os riscos identificados resultam de um processo analítico multidisciplinar, uma vez que integra os temas considerados críticos pela comunidade internacional, os temas relacionados com o setor de atividade, os temas que preocupam os stakeholders e os temas considerados pela gestão da empresa.





A avaliação de impacte considera a evolução dos principais indicadores de sustentabilidade, bem como as tendências e a criticidade dos temas apurada através das várias fontes de informação. A resposta aos riscos identificados é definida em função do nível de exposição/impacte e do nível dos mecanismos de mitigação de risco detidos pela PT, conforme detalhado no diagrama abaixo:



05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

A avaliação do impacte de cada tema assume o seguinte perfil por tipo de fonte de informação:

Temas relevantes	Impactes identificados		
	Stakeholders	Benchmarks e auditorias	Empresa
Dimensão económica			
Desempenho económico da PT para o país	Elevado	Elevado	Elevado
Volume de compras a fornecedoras	Elevado	Elevado	Médio
Oferta de serviços inovadora	Elevado	Elevado	Elevado
Preços dos serviços ajustados ao mercado nacional e à sofisticação dos serviços comercializados	Elevado	Elevado	Elevado
Dimensão ética			
Comunicação clara, rigorosa e transparente com o mercado	Elevado	Elevado	Médio
Anticorrupção - Canais de comunicação	Elevado	Elevado	Elevado
Ter uma informação correta e rigorosa sobre os produtos e serviços comercializados	Elevado	Elevado	Médio
Dimensão ambiental			
Eficiência energética dos equipamentos	Elevado	Elevado	Elevado
Encaminhamento adequado dos resíduos	Elevado	Elevado	Elevado
Emissões de gases com efeitos de estufa	Elevado	Elevado	Médio
Vender produtos e serviços ecológicos	Elevado	Elevado	Elevado
Fornecedores que garantam o respeito e equilíbrio do meio ambiente	Médio	Elevado	Médio
Preservação do meio ambiente e da biodiversidade do país	Médio	Elevado	Elevado
Dimensão Direitos Humanos			
Não discriminar as pessoas promovendo a igualdade de oportunidades	Elevado	Elevado	Médio
Combate ao trabalho infantil e quaisquer outras condições de trabalho que sejam impróprias	Elevado	Elevado	Elevado
Preservação da privacidade dos dados pessoais	Elevado	Elevado	Elevado
Fornecedores que respeitem os Direitos Humanos	Elevado	Elevado	Médio
Ter e defender o direito ao diálogo social	Elevado	Elevado	Médio
Dimensão práticas laborais			
Respeito pelos direitos laborais e o trabalho condigno, pela empresa e pelos fornecedores	Elevado	Elevado	Médio
Respeito e promoção da Saúde e Segurança no Trabalho, pela empresa e pelos fornecedores	Elevado	Elevado	Médio
Formação a colaboradores	Elevado	Elevado	Elevado

Elevado

Médio

Reduzido

Temas relevantes	Impactes identificados		
	Stakeholders	Benchmarks e auditorias	Empresa
Dimensão produtos e serviços			
Informação os clientes sobre a utilização segura dos equipamentos e dos serviços	Reduzido	Reduzido	Elevado
Encaminhamento correto dos equipamentos no final do seu ciclo de vida	Reduzido	Reduzido	Reduzido
Oferta de serviços adaptada a todos os estratos da população independentemente da sua localização geográfica, nível de rendimentos, raça ou país de origem	Elevado	Reduzido	Reduzido
Canais de comunicação de sugestões, esclarecimentos ou reclamações	Elevado	Reduzido	Reduzido
Dimensão cidadania			
Disponibilizar ferramentas que promovam a segurança da utilização das TIC por parte das camadas de população mais vulneráveis: nomeadamente os menores de idade	Elevado	Reduzido	Reduzido
Radiações eletromagnéticas	Reduzido	Elevado	Reduzido
Escolhas e utilização dos serviços de forma consciente e responsável	Reduzido	Reduzido	Elevado
Prestação de serviços de comunicação às entidades competentes em situações de emergência: catástrofes naturais, etc.	Reduzido	Elevado	Reduzido
Diálogo construtivo com os organismos representantes dos interesses dos clientes e da sociedade	Reduzido	Reduzido	Elevado
Combate ao cybercrime - proporcionar conhecimentos aos clientes e à população em geral para promover a utilização responsável das tecnologias de Informação e comunicação	Reduzido	Reduzido	Elevado
Soluções de comunicação adaptadas a pessoas com necessidades especiais	Reduzido	Reduzido	Reduzido

Elevado
Médio
Reduzido

Planos de ação

A mitigação dos riscos e o endereçamento das oportunidades identificadas ano a ano, dispõem de um plano de ação que complementa o plano de sustentabilidade do triénio contido no capítulo referente à Estratégia e Compromissos, cujos resultados serão apresentados ano a ano e no final do triénio.

Plano de ação 2013

Económico

- Controle de custos: Identificar o fundamental | Negociação para compras justas;
- Passar a incorporar avaliação de impactes ambientais de cada fornecimento: eficiência energética e de produção de resíduos; e impactes sociais: adaptação aos targets group, à saúde e à inclusão da população;

05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

- Planos de preços adaptados a todos os segmentos de população | serviços adaptados a todos os perfis de população.

Ético

- Manter os níveis de rigor e transparência na comunicação praticados;
- Criar um novo canal para denúncia de situações/ocorrências de responsabilidade social corporativa, relacionadas com Direitos Humanos, Ética no Relacionamento, Privacidade de Dados, Direitos Laborais e Preservação Ambiental;
- Disponibilizar informação clara sobre a oferta de produtos e serviços online e em lojas.

Ambiental

- Recolher informação sobre ganhos de eficiência energética sobre os novos equipamentos a adquirir;
- Equipas especializadas para identificar, tratar e encaminhar dos resíduos da atividade| Disponibilizar informação sobre encaminhamento de embalagens e equipamentos para o mercado consumidor;
- Optar por fornecimento de energia que incorpore fontes de energia renovável | Para o novo Data Centre optar por fornecimento de energia 100% renovável;
- Reorientar sucessivamente a oferta comercial para uma oferta verde | Adequar a oferta à procura e à perceção de mercado;
- Incluir cláusulas contratuais relacionadas com boas práticas ambientais de acordo com o tipo de aquisição a efetuar;
- Contribuir para o equilíbrio da natureza, sempre que seja identificada uma ocorrência, com iniciativas de voluntariado empresarial e com serviços de telecomunicações.

Direitos Humanos

- Maior equilíbrio de género no recrutamento de Trainees; Definição das bandas salariais por categoria profissional e nível de evolução;
- Incrementar as auditorias feitas a fornecedores e os critérios de avaliação | Criar online um canal de comunicação para denúncia de ocorrências relacionadas com situações de CSR;
- Manter os níveis e rigor de procedimentos já implementados – formação; canais de participação de situações (denúncia); due diligences; auditorias; benchmarks, consulta a stakeholders;
- Campanha de sensibilização sobre Direitos Humanos e condições laborais nos fornecedores.

Práticas laborais

- Incrementar as auditorias feitas a fornecedores e os critérios de avaliação | Criar online um canal de comunicação para denúncia de ocorrências relacionadas com situações de CSR;
- Preparar os instrumentos de gestão para recolher informação sobre SST nos fornecedores;
- Plano de formação.

Produtos e serviços

- Campanhas de marketing | Ação do “Comunicar em Segurança”;
- Disponibilizar informação sobre o encaminhamento adequado dos resíduos de embalagens e equipamentos;
- Manter uma oferta comercial adaptada a toda a população;
- Manter as ferramentas de diálogo com os clientes e o processo de melhoria e feedback.

Cidadania

- Manter os procedimentos implementados| reforçar a campanha de sensibilização;
- Disponibilizar informação sobre os níveis de radiação das antenas e dos equipamentos terminais;
- Alargar e sistematizar e sistematizar o resultado do diálogo com novas organizações;
- Identificar novos modelos de campanhas para sensibilização da população relativamente ao uso responsável de equipamentos, serviços e conteúdos.

06

DIMENSÃO ECONÓMICA



PERFIL DO RELATÓRIO	04		
01 PERFIL ORGANIZACIONAL	06		
02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS	15		
MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO	16		
03 MODELO DE GOVERNO	35		
04 ÉTICA E INTEGRIDADE	51		
05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE	67		
06 DIMENSÃO ECONÓMICA			
07 DIMENSÃO AMBIENTAL	111	1. DESEMPENHO	96
08 DIMENSÃO SOCIAL	137	2. PRÁTICAS	102
09 CIDADANIA CORPORATIVA	171	2.1. I&D e inovação	102
DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO	177	2.2. Compras e fornecedores	105
ÍNDICE GRI	183	2.3. Inclusão digital	106
UNGC COP NÍVEL AVANÇADO	191		
VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE	193		

1. DESEMPENHO

Valor económico gerado e distribuído^(*)

Demonstração dos resultados consolidados⁽¹⁾ (milhões de euros)

	2013	2012	Δ13/12
Receitas operacionais	2.911,2	3.079,0	(5,4%)
Portugal ⁽²⁾	2.559,6	2.700,5	(5,2%)
Residencial	721,1	711,7	1,3%
Pessoal	655,2	688,1	(4,8%)
Empresas	790,8	896,0	(11,7%)
Oferta grossista, outros e eliminações	392,5	404,7	(3,0%)
Outros e eliminações	351,6	378,5	(7,1%)
Custos operacionais⁽³⁾	1.748,8	1.788,9	(2,2%)
Custos com pessoal	399,3	413,6	(3,5%)
Custos diretos dos serviços prestados	458,8	457,4	0,3%
Custos comerciais	310,0	318,6	(2,7%)
Outros custos operacionais	580,7	599,3	(3,1%)
EBITDA⁽⁴⁾	1.162,4	1.290,1	(9,9%)
Custos com benefícios de reforma (PRBs)	40,5	57,5	(29,7%)
Amortizações	726,3	765,3	(5,1%)
Resultado operacional⁽⁵⁾	395,6	467,3	(15,3%)
Outros custos (receitas)	50,3	(24,5)	n.s.
Custos com o prog. de redução de efetivos, líquidos	127,1	2,4	n.s.
Menos (mais) valias líq. na alienação de imobilizado	(3,4)	(3,5)	(3,2%)
Outros custos (ganhos) líquidos	(73,4)	(23,4)	213,6%
Resultado antes de resultados fin. e impostos	345,4	491,8	(29,8%)
Custos (ganhos) financeiros	(104,6)	56,1	n.s.
Juros suportados (obtidos) líquidos	257,4	213,0	20,8%
Perdas (ganhos) em emp. associadas e joint-ventures	(440,6)	(207,3)	112,6%
Outros custos (ganhos) financeiros líquidos	78,6	50,3	56,1%
Resultado antes de impostos	450,0	435,7	3,3%
Imposto sobre o rendimento	(62,0)	(125,6)	(50,6%)
Resultado antes de interesses não controladores	388,0	310,1	25,1%
Prejuízos (lucros) atribuíveis a int. não controladores	(57,0)	(84,3)	(32,4%)
Resultado líquido consolidado	331,0	225,8	46,6%

⁽¹⁾ Os valores de 2012 foram ajustados de forma a refletir os impactos decorrentes da adoção da IFRS 11 Joint Arrangements e da versão revista da IAS 19 Benefícios a Empregados, conforme explicado na Nota 4 das Demonstrações Financeiras. (G4-22) | ⁽²⁾ As operações de telecomunicações em Portugal incluem a rede fixa e o MEO, anteriormente denominado TMN. | ⁽³⁾ Custos operacionais = custos com pessoal + custos diretos + custos comerciais + outros custos operacionais. | ⁽⁴⁾ EBITDA = resultado operacional + PRBs + amortizações. | ⁽⁵⁾ Resultado operacional = resultado antes de resultados financeiros e impostos + custos com o programa de redução de efetivos + menos (mais) valias na alienação de imobilizado + outros custos (ganhos) líquidos.

(*) Os dados económicos estão detalhados no Relatório & Contas 2013 incluído no Relatório Anual.

As demonstrações financeiras consolidadas da PT são preparadas de acordo com as IFRS adotadas pela União Europeia, em que a adoção da IFRS 11 é obrigatória apenas a partir de 1 de janeiro de 2014, sendo, no entanto, permitida a adoção antecipada. De acordo com a IFRS 11, a consolidação proporcional de entidades controladas conjuntamente é proibida e é necessário consolidar pelo método de equivalência patrimonial. A PT decidiu antecipar a adoção da IFRS 11, uma vez que a aplicação desta norma é obrigatória a partir de 1 de janeiro de 2013 para efeitos de reporte na Bolsa de Valores de Nova Iorque, NYSE. Os impactos da adoção antecipada desta norma consistem em registar as suas joint-ventures pelo método de equivalência patrimonial, aplicável a todos os períodos apresentados nestas demonstrações financeiras.

Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da Empresa relacionadas com alterações climáticas

As implicações financeiras dos riscos e oportunidades relacionadas com as alterações climáticas são inexpressivas na atividade da empresa.

Contudo, do ponto de vista dos riscos e oportunidades, a atividade das TIC é reconhecida por estudos internacionais, como uma boa alavanca de redução da pegada de carbono nas seguintes situações:

- Dos clientes dos seus serviços, porquanto a sua atividade desmaterializa muitas atividades diárias das pessoas e das famílias, nomeadamente as relacionadas com deslocações nos âmbitos profissional, de acesso a serviços de saúde, de educação, de segurança, entre outros;
- Das empresas, porquanto as necessidades de energia para armazenamento e gestão de informação podem ser transferidas para os operadores de telecomunicações no âmbito da prestação de serviços de Data Centre;
- Das cidades, porquanto a gestão inteligente e remota de equipamentos urbanos permite racionalizar os consumos de energia e conseqüentemente as emissões de CO₂.

Nesse sentido, a PT construiu um novo Data Centre, com características Sustentáveis, alvo de certificação Leed Gold (Leadership in Energy and Environmental Design), implantado numa área total de 75.500 metros quadrados, composto por quatro blocos e com capacidade de até 12.000 metros quadrados de espaço de IT. Este Data Centre foi inaugurado em 2013 e o investimento efetuado nas etapas de construção concluídas situou-se nos 90 milhões de euros.

Está também identificado o risco das catástrofes naturais, nomeadamente os incêndios florestais e as inundações provocadas pelas tempestades e chuvas excessivas, havendo para o efeito um plano de ação que visa garantir a prestação de comunicações sem interrupção.

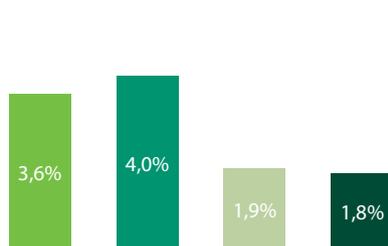
06 DIMENSÃO ECONÓMICA

Impactes da atividade da Empresa no país

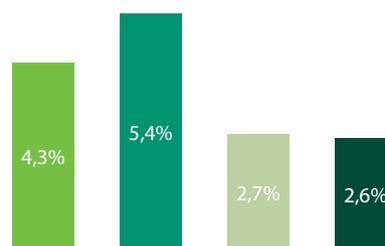
As receitas consolidadas da PT representam 1,8% do PIB português e o investimento realizado pela empresa representa 2,6% do investimento total realizado em 2013, em Portugal. Em termos de empregabilidade, a PT mantém um peso de 0,25% face à empregabilidade nacional.

Receitas da pt face ao PIB nacional*

■ 2011 ■ 2012 ■ 2012 sem Brasil ■ 2013



Receitas consolidadas da PT face ao PIB nacional



Investimento consolidado da PT face ao investimento total do país



Receitas da PT em Portugal face ao PIB nacional



Investimento da PT em Portugal face ao investimento total do país



Colaboradores da PT em Portugal face à empregabilidade nacional

* Para uma melhor comparabilidade foram retirados aos dados de 2012, os valores referentes ao Brasil

Impactes da atividade da empresa no setor e no país

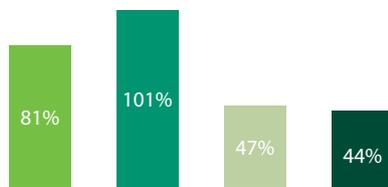
A PT continua a ter um impacte significativo no setor.

Em Portugal, as receitas da PT contribuem em 39% para as receitas do setor e os custos representam 25%. Relativamente ao investimento no setor, a PT contribuiu, em 2013, com 44%, um pouco abaixo do ano anterior, menos 2 p.p que em 2012.

Ao nível do emprego no setor, a PT emprega 80% dos trabalhadores, tendo este valor diminuído em 13 p.p. face a 2012, dado ter existido um aumento no número de colaboradores no setor.

Receitas custos e investimentos no setor

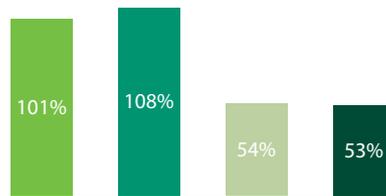
■ 2011 ■ 2012 ■ 2012 sem Brasil ■ 2013



Receitas operacionais consolidadas da PT face às receitas operacionais do setor no país



Custos operacionais consolidadas da PT face aos custos operacionais do setor no país



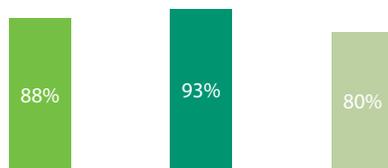
Investimento consolidado da PT face ao investimento do setor no país



Receitas operacionais da PT em Portugal face às receitas do setor



Custos operacionais da PT em Portugal face aos custos operacionais do setor



Colaboradores da PT em Portugal face à empregabilidade do setor



Investimento da PT em Portugal face ao investimento do setor

06

DIMENSÃO ECONÓMICA

Investimento em I&D

Nos últimos 3 anos a PT investiu mais de 500 milhões de euros em I&D.

Todos os indicadores de investimento em I&D diminuíram devido à contração económica que se sente no momento em Portugal e na Europa. De qualquer modo, em linha com a tendência mas claramente não reduzindo significativamente o investimento em I&D, foi feita uma alocação de 5% das receitas operacionais à área de I&D.



Impactes da atividade da Empresa nos stakeholders

As receitas operacionais diminuíram 5% e os custos operacionais 2%. O EBITDA diminuiu 10%, e o resultado líquido aumentou 47%. Os acionistas beneficiaram de um dividendo de 0,3 €/ação.

Acionistas	2011	2012	2012 sem Brasil	2013	Evolução 2012-2013
Receitas operacionais (milhões de euros)	6.147	6.599	3.079	2.911	-5%
%Receitas operacionais da operação em Portugal (milhões de euros)	47%	41%	88%	88%	0
Custos operacionais (milhões de euros)	3.959	4.330	1.789	1.749	-2%
%Custos operacionais da operação em Portugal (milhões de euros)	40%	35%	83,8%	84,0%	-0,2
Resultado operacional (milhões de euros)	803,9	819,8	467,3	395,6	-15%
EBITDA (milhões de euros)	2.188	2.269	1.290	1.162	-10%
EBITDA gerado pela operação em Portugal (milhões de euros)	1.306	1.201	n.a	1.091	-9%
Resultado antes de impostos (milhões de euros)	531	473	436	450	3%
Resultado líquido (milhões de euros)	339	230	226	331	47%
Remuneração acionista (euros)	1,3	0,7	-	0,3	-50,0%

O investimento aumentou 5% face ao ano anterior e o nível médio de satisfação dos clientes empresariais aumentou entre 3 e 4% face ao ano anterior.

Clientes	2011	2012	2012 sem Brasil*	2013	Evolução 2012-2013
Investimento - CAPEX (milhões de euros)	647	468	-	490	5%
CAPEX em percentagem das receitas operacionais	22%	20%	21%	20%	-1%
Índice de satisfação do cliente residencial (1 a 10)	7,9	7,9	n.a	7,9	0
Índice de satisfação do cliente pessoal (1 a 10)	8,8	8,1	n.a.	8,1	0
Índice de satisfação do cliente empresarial - serviço fixo (1 a 10)	7,6	7,7	n.a.	8	0,3
Índice de satisfação do cliente empresarial - serviço móvel (1 a 10)	7,6	7,7	n.a.	7,9	0,2

*Evolução foi calculada com base nos valores de 2012, retirando os valores referentes ao Brasil.

Em 2013, o número de colaboradores diminuiu 3%. O investimento em formação, bem como a média de horas de ação de formação por colaborador diminuíram 32% e 30%, não por qualquer desinvestimento na formação dos colaboradores mas porque o programa em curso já aproximou as competências requeridas ao desenvolvimento necessário identificado. Cerca de 90% dos colaboradores, em 2013, receberam formação.

O índice de satisfação dos colaboradores, este ano, não foi medido pelo facto de ter sido decidido fazer este survey de dois em dois anos. A aplicação do estudo todos os anos não oferece resultados com diferenças materiais e suscetíveis de agregar valor.

Colaboradores	2011	2012*	2013	Evolução 2012-2013
Colaboradores em Portugal	11.180	11.359	11.073	-3%
Custos com benefícios de reforma - PRBs (milhões de Euros)	54,0	51,8	40,3	-22%
Investimento em formação (milhões de Euros)	3,5	2,6	1,7	-34%
Média de horas de formação por colaborador	50,0	33,0	23,0	-30%
Índice de satisfação dos colaboradores	76%	75%	n.a.	0

*Ajustado de forma a refletir os impactos decorrentes da adoção do IFRS 11 Joint Agreement e da versão revista da IAS 19 (G4-22).

A distribuição de riqueza a fornecedores aumentou 23% face a 2012, assim como o valor económico pago a fornecedores portugueses, que em 2013 perfez um total de 909,1 milhões de euros, mais 26% face ao ano anterior. O alinhamento ambiental e social dos fornecedores foi de 84% em 2013, tendo-se verificado um aumento de 4 p.p. face a 2012.

Fornecedores	2011	2012	2013	Evolução 2012-2013
Distribuição de riqueza por fornecedores (milhões de euros)	792,0	843,0	1.035,0	23%
Distribuição de riqueza por fornecedores nacionais (milhões de euros)	717,5	723,3	909,1	26%
Fornecedores registados no clube de fornecedores	1.217	1.269	1.157	-9%
Percentagem de fornecedores nacionais registados no clube de fornecedores	87%	85%	87%	2
Scoring médio de alinhamento dos fornecedores com as práticas de RSC preconizadas pela PT	75%	80%	84%	4

Os benefícios do sistema de gestão ambiental aumentaram 26% em 2013 face ao ano anterior. O consumo de energias renováveis aumentou 12 pontos percentuais face ao ano anterior. O consumo total de energia sofreu um ligeiro acréscimo de 1% face a 2012 e as correspondentes emissões de carbono tiveram uma evolução ligeira de mais 0,1%.

Registaram-se reduções no consumo de água e no consumo de materiais de 16% e 23%, respetivamente.

Ambiente	2011	2012	2013	Evolução 2012-2013
Investimentos e gastos em proteção ambiental	2.789.299,0	2.793.929,0	1.032.815,0	-63%
Benefícios do Sistema de Gestão Ambiental (milhões de Euros)	3,1	4,5	5,6	26%
Emissões de Carbono (ton) - scopes 1 e 2	219.286	199.866	200.025	0,1%
Consumo de energia (Gj)	1.779.798	1.636.725	1.646.863	1%
Energia consumida obtida a partir de fontes renováveis	26%	37%	49%	12%
Consumo de água (m³)	295.950	284.509	239.599	-16%
Consumo de materiais (ton)	24.066	21.600	16.608	-23%
Produção de resíduos (ton)	2.980	3.317	3.921	18%

06 DIMENSÃO ECONÓMICA

Nos últimos 3 anos, a PT investiu em I&D mais de 500 milhões de euros, sendo reconhecida como uma das empresas portuguesas que mais investe em investigação e inovação através das parcerias estabelecidas com universidades, institutos de investigação e com parceiros e fornecedores.

O aumento de 7% do investimento corporativo na comunidade continua a traduzir o investimento que a empresa faz na mitigação de impactes e desenvolvimento da sociedade. É também de evidenciar um aumento de 24% em horas de voluntariado praticado pelos colaboradores, durante o ano de 2013.

Sociedade	2011	2012	2012 sem Brasil*	2013	Evolução 2012-2013
Pagamento de impostos (milhões de Euros)	108,2	147,6	125,6	62,0	-51%
Investimento em I&D (milhões de euros)	219	167	-	130	- 22%
Investimento Corporativo na Comunidade (milhões de Euros)	4,4	4,2	-	4,5	7%
Horas de voluntariado empresarial	4.354	3.585	-	4.432	24%
Voluntários PT	573	958	-	1.267	32%
Destinatários dos programas de voluntariado empresarial	19.175	29.186	-	65.889	126%
Destinatários dos programas de voluntariado empresarial e familiar	na	261.684	-	327.606	25%

* Evolução teve em consideração os dados de 2012 retirando os valores do Brasil.

Contribuição das empresas participadas para o desenvolvimento económico do respetivo país	2011	2012	2013
Unitel - Angola	2%	2%	nd
MTC - Namíbia	2%	2%	2%
CVT - Cabo Verde	6%	5%	5%
Timor Telecom	9%	9%	7%
CST - São Tomé e Príncipe	8%	7%	8%

2. PRÁTICAS

A aferição da materialidade dos temas que potencialmente mais interferem na sustentabilidade empresarial e no equilíbrio do relacionamento desta com a sociedade e com o meio ambiente, permitem à PT fazer uma gestão de risco mais rigorosa baseada na definição de ações preventivas – que antecipam e mitigam os possíveis impactes negativos - e corretivas – que criam a oportunidade de inovar aos níveis organizacional, tecnológico, cultural / comportamental, relacional e/ou ambiental.

Ao logo do ano de 2013 foram concretizadas diversas iniciativas com o firme objetivo de conciliar os interesses dos vários stakeholders e de alavancar o equilíbrio socio-económico-ambiental da sociedade onde estamos inseridos.

São estes aspetos que passaremos a descrever e a partilhar convosco.

No início de cada tema serão destacados os elementos da cadeia de valor para quem o tema assume maior relevância e impacte.

2.1. I&D e inovação

No contexto competitivo do universo das telecomunicações, e tendo em consideração o enquadramento económico e social que atravessamos na Europa, o investimento em Investigação & Desenvolvimento (I&D)

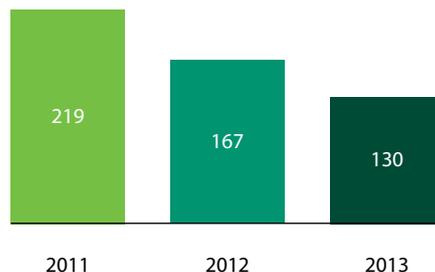
e as subsequentes inovações implementadas, têm revelado ser fatores de criação de valor para as empresas do Grupo, criando impacte positivo nos acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores e no ambiente e sociedade em geral.



A Investigação & Desenvolvimento, a par das parcerias estabelecidas com entidades nacionais e internacionais ligadas à ciência e ao conhecimento, são para a PT alicerces fundamentais na recriação de condições económicas, sociais e ambientais capazes de garantir, a cada dia, um futuro equilibrado. O último triénio revelou contribuir para enfrentar proactivamente a atual conjuntura socioeconómica, alavancando os níveis de competitividade na oferta de produtos e serviços ao mercado e uma maior eficiência e sustentabilidade nas infraestruturas, nos processos, na distribuição e utilização.

Investimento em I&D e inovação

(milhões de euros)



Em 2013, a PT foi identificada como líder português no investimento em inovação pelo estudo da Comissão Europeia “The 2013 EU Industrial R&D Investment Scoreboard”. Durante 2013, a PT investiu 130 milhões de euros em I&D, representando 4,5% das receitas. Este valor de investimento representa uma ligeira redução face ao ano de 2012, evolução que está alinhada com a estratégia global de consolidação dos investimentos iniciados em anos anteriores, no sentido de desenvolver todo o potencial sobre redes e infraestruturas de nova geração.

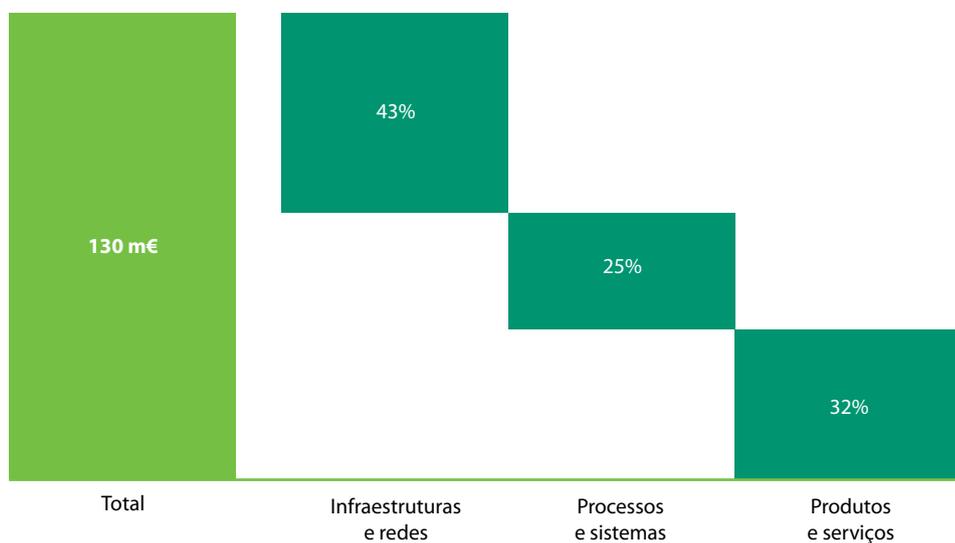
06 DIMENSÃO ECONÓMICA

As áreas de intervenção da I&D e Inovação, basearam-se em desenvolvimentos de funcionalidades das novas tecnologias de comunicação e informação, na conclusão da construção do novo Data Centre – um dos maiores do mundo – com características sustentáveis, e em inovações processuais que facilitam a formação e o alinhamento da cadeia de valor.

Temas endereçados



A distribuição do investimento em I&D assumiu a seguinte configuração:



Eficiência energética | Intelligence | Ética e ecologia na oferta

Propriedade Intelectual

Em termos de Propriedade Intelectual, durante o ano, foram concedidas três patentes nacionais em nome do grupo PT:

- **Patente de Invenção Nacional Nº 105.235**, em nome da PORTUGAL TELECOM INOVAÇÃO, S.A., NATIONAL CENTRE FOR SCIENTIFIC RESEARCH “DEMOKRITOS” e UNIVERSITY OF AEGEAN:
 - “Managing Link Layer Resources for Media Independent”
 - Data da concessão: 15/05/2013
- **Patente de Invenção Nacional Nº 105.765**, em nome da PORTUGAL TELECOM INOVAÇÃO, S.A. e da UNIVERSIDADE DE AVEIRO:
 - “Método de Equalização Não-Linear do Canal Ótico no Domínio da Frequência”
 - Data da concessão: 02/09/2013
- **Patente de Invenção Nacional Nº 105.392**, em nome da PORTUGAL TELECOM INOVAÇÃO, S.A. e da UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO:
 - “Sistema de informação para atendimento ao público”
 - Data da concessão: 14/01/2013

A PT efetuou também os seguintes pedidos de patente durante o ano:

- **Pedido de Patente Internacional Nº PCT/PT2013/000007**, em nome da PORTUGAL TELECOM INOVAÇÃO, S.A.
 - “Method and apparatus for allowing channels to be changed”
 - Data do pedido: 08/02/2013
- **Pedido de Patente Japonesa Nº 2013-523120** – este pedido corresponde à entrada na fase nacional no Japão do Pedido de Patente Internacional Nº PCT/PT2011/000026, em nome da PORTUGAL TELECOM INOVAÇÃO, S.A., NATIONAL CENTRE FOR SCIENTIFIC RESEARCH “DEMOKRITOS” e UNIVERSITY OF AEGEAN.
 - “Managing link layer resources for media independent handover”
 - Data do pedido: 04/02/2013
- **Pedido de Patente norte-americana Nº 13/814143** – este pedido corresponde à entrada na fase nacional nos E.U.A. do Pedido de Patente Internacional Nº PCT/PT2011/000026, em nome da PORTUGAL TELECOM INOVAÇÃO, S.A., NATIONAL CENTRE FOR SCIENTIFIC RESEARCH “DEMOKRITOS” e UNIVERSITY OF AEGEAN.
 - “Managing link layer resources for media independent handover”
 - Data do pedido: 11/06/2013

2.2. Compras e fornecedores

A captação e gestão de fornecedores na PT baseia-se nos seguintes pressupostos:

- Sustentabilidade como requisito obrigatório no processo de captação e seleção de fornecedores;
- Aceitação do compromisso de atuação em conformidade com princípios socialmente responsáveis;
- Diálogo e partilha de conhecimento;
- Verificação e avaliação do cumprimento de compromissos subscritos e requisitos contratuais;
- Procedimentos de resolução de ocorrências relacionadas com responsabilidade social.

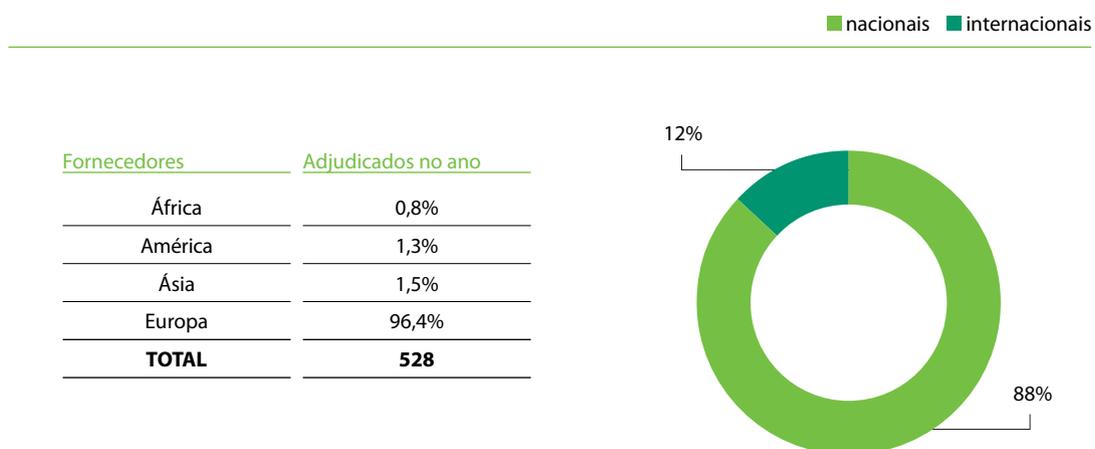
Em 2013, as compras efetuadas pela PT assumiram o seguinte perfil:

Empresas fornecedoras com adjudicações	528
Volume de compras (em milhões de euros)	1.035
Compras a empresas nacionais (i)	88%
Compras a empresas noutros países (i)	12%

(i) De acordo com o registo de atividade e a respetiva identificação fiscal

06 DIMENSÃO ECONÓMICA

Durante o ano de 2013, foram adjudicados 528 dos fornecedores pré-selecionados e registados na plataforma que a PT criou especificamente para este efeito. As adjudicações foram efetuadas a empresas com atividade registada nas seguintes geografias.



Volume de compras durante o ano – **1.035 milhões de euros**

Fornecedores	Repartição de compras por categoria
Equipamentos Terminais	23%
Redes de Telecomunicações	12%
Serviços, Meios e Marketing	9%
Serviços, Obras e Produtos de Mercado	46%
Sistemas de Informação	10%

Uma parte significativa das compras efetuadas ao longo do ano relacionou-se com a construção do novo Data Centre – um dos maiores e mais sustentáveis do mundo.

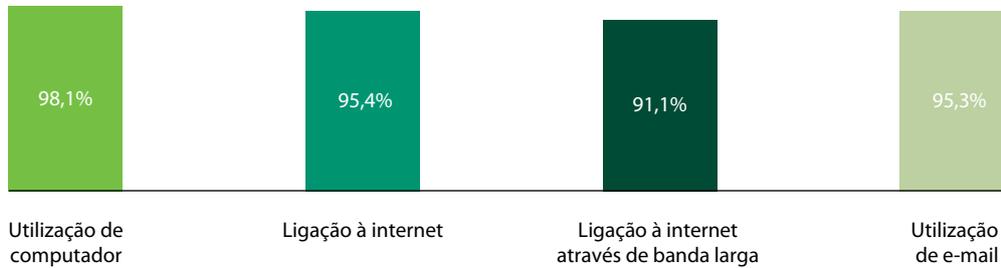
2.3. Inclusão digital

A aplicação das novas tecnologias e, em concreto, das redes de nova geração, ao universo da educação, da saúde e da inclusão digital, possibilita a criação e utilização de soluções que promovem a sustentabilidade da sociedade e que vão encontro das legítimas expetativas dos públicos com quem a empresa interage.

Áreas de intervenção para garantir a inclusão digital



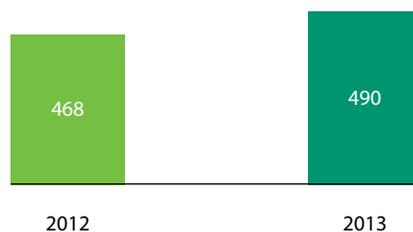
Portugal é um dos países europeus com melhores infraestruturas de acesso à banda larga, fixa e móvel, à internet e a serviços de televisão, acessíveis a partir de vários equipamentos: telemóvel, televisão, PC, tablet, etc. O perfil nacional e empresarial da utilização da internet, de acordo com os dados publicados pelo Instituto Nacional de Estatística, é o seguinte:



A PT tem contribuído fortemente para esta realidade, já que, sendo líder nas várias plataformas de acesso à internet em banda larga, tem mantido um elevado nível de investimentos no upgrade da rede e no lançamento de serviços adaptados aos vários perfis de consumidores. E isso, por sua vez, tem contribuído para o crescimento acelerado dos utilizadores e da utilização que cada um faz destas novas tecnologias de informação e comunicação.

O investimento feito assumiu o seguinte perfil:

CAPEX (milhões de euros)



O investimento efetuado em 2013 correspondeu a 19% das receitas.

06 DIMENSÃO ECONÓMICA

O perfil de cobertura e abrangência dos serviços prestados pela empresa é o seguinte:

Área de intervenção	Abrangência
• Redes e infraestruturas	
Redes (fibra ótica e long term evolution)	Cobertura de mais de 90% da população nacional
Rede de postos públicos	1 por cada 4 km ² (média)
Rede WiFi (banda larga) para acesso grátis	15 por cada 4 km ² (média)
• Serviços	
Prestação de serviços: Telefone, banda larga, móvel, televisão	100% do país
Serviços de comunicação orientados para necessidades de emigrantes (minorias)	Disponíveis em 100% do país
Serviços e equipamentos adaptados a pessoas seniores, com necessidades especiais (visão, audição, fala, neuro motora, cognição, etc.), e/ou em situação de desemprego prolongado	Utilizados por cerca de 1% da população total
• Serviços de emergência e apoio	
Ambiente: florestas catástrofes naturais: incêndios, cheias, etc.	112 - Emergência nacional; 117 – Apoio à floresta Plano de emergência
Direitos Humanos: violência proteção de menores	116000 - Número grátis, crianças desaparecidas 116111 - Linha de apoio à criança

No âmbito da promoção da literacia digital e do acesso ao conhecimento, a PT tem focado a sua atuação em três áreas fundamentais: Educação, Saúde e Acesso às TIC.

- **Educação** – a PT está envolvida num conjunto alargado de iniciativas em todas as geografias onde atua, que visam promover o acesso à educação, à infoinclusão e à geração de talento, utilizando as tecnologias de comunicação como alavanca de mudança e de progresso.

Redes	Rede Nacional de banda larga Ligação de escolas em banda larga
Equipamentos e plataformas	Teleaula adaptada a pessoas com doenças de longa duração Programas educacionais adaptados ao desenvolvimento de novos projetos
Formação	Sensibilização e dinamização de boas práticas no uso de computadores e conteúdos online Segurança no uso das TIC Usar computador e internet Empreendedorismo

- **Saúde** – somos pioneiros na introdução de soluções-piloto que estreitam a relação entre médico e paciente, que eliminam o fator geográfico como elemento de discriminação social no acesso aos cuidados de saúde e que introduzem novas valências de diagnóstico, acompanhamento clínico e de simplificação de processos.

Telemedicina	Gestão de consultas e doentes online
Teleconsulta	Consulta remota com voz e imagem
Teleassistência	Assistência a idosos em situação de isolamento
Acompanhamento neonatal	Acompanhamento remoto de recém-nascidos prematuros
Portal de saúde	Conteúdos sobre saúde

- **Acesso às TIC** – garantir a igualdade de acesso às TIC tem sido uma prioridade da PT. As iniciativas que a empresa tem vindo a desenvolver são tão variadas que vão desde disponibilizar uma rede a nível nacional, garantir serviço a qualquer cidadão independentemente da área geográfica em que este se localiza, até aos produtos e serviços dedicados a cidadãos com necessidades especiais.

Acessibilidade	Acesso a comunicações para todos
Rede	Rede nacional de banda larga
Disaster recovery	Plano de emergência para recuperação de catástrofes
Planos de preços	Adaptados a todos os perfis da população
Serviços	Adaptados a todos incluindo a pessoas com necessidades especiais
Equipamentos	Design inclusivo

Os principais projetos por cada área de intervenção, poder-se-ão apresentar de acordo com a tabela abaixo:

Áreas de actuação

Projetos /Áreas	Educação	Saúde	Mobilidade	Smart cities	Smart work	Soluções ecológicas	Segurança infantil
Serviço Smart M2M PT: Gestão de Frotas			○	●	●		
MEO Drive			○	●		●	
SAPO Transportes			○	●			
Serviço Smart M2M PT: Conetividade Gerida				○			
Ação 2020				○			
Portal Idade Maior	●	○					
Projeto DoctorMobile	●	○					
Khan Academy	○						
Teleaula	○	●		●	●		
Formare	○			●	●		
Teleconferência					○		
Telemedicina - "True-Kare"		○		●	●		
Teleassistência		○		●	●		
Teleconsulta		○					
Baby Care		○		●			
MEO Cloud					●	○	
MEO Energy				●		○	
MEO Boxes				●		○	
SAPO Kids	●						○
MEO Kids	●						○
Comunicar em Segurança	●						○
SAPO Mail Kids	●						○
Serviço de Bloqueios MEO	●						○
Localizz			●	●			○

● área principal ○ área secundária

07

DIMENSÃO AMBIENTAL



PERFIL DO RELATÓRIO	04	
01 PERFIL ORGANIZACIONAL	06	
02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS	15	
MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO	16	
03 MODELO DE GOVERNO	35	
04 ÉTICA E INTEGRIDADE	51	
05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE	67	
06 DIMENSÃO ECONÓMICA	95	
07 DIMENSÃO AMBIENTAL		
08 DIMENSÃO SOCIAL	137	
09 CIDADANIA CORPORATIVA	171	
DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO	177	
ÍNDICE GRI	183	
UNGC COP NÍVEL AVANÇADO	191	
VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE	193	
		1. MATERIAIS 116
		2. ENERGIA 117
		3. ÁGUA 122
		4. BIODIVERSIDADE 122
		5. EMISSÕES 126
		6. RESÍDUOS 129
		7. PRODUTOS E SERVIÇOS 132
		8. CUMPRIMENTO 134
		9. TRANSPORTE 134
		10. INVESTIMENTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL 135
		11. AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES 135
		12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO 136

07 DIMENSÃO AMBIENTAL

Preservação ambiental

As alterações climáticas são consideradas pelos especialistas internacionais como a maior ameaça ambiental do século XXI, prevendo-se que, se nada se fizer, venham a ter consequências profundas nas várias áreas da sociedade, aos níveis económico, social e ambiental.

Muitos estudos apontam que todos seremos afetados por esta questão: empresas, economia, cidadãos comuns, e, mais importante de todos, a natureza. As catástrofes naturais são um exemplo das consequências frequentemente devastadoras para as empresas, economia e para as famílias, quer pelos períodos de seca extrema, quer pelas tempestades: incêndios, inundações e furacões têm acontecido cada vez mais vezes e com maiores níveis de impacte.

No cerne destas mudanças estão os gases de efeito estufa, cujas emissões têm sofrido um aumento acentuado. O CO₂ (dióxido de carbono) é o principal gás negativo desses gases de efeito estufa e é uma consequência direta do uso/queima de combustíveis fósseis, como o carbono, o petróleo e o gás com fins de produção energética.

De acordo com a Quercus, Portugal ficou classificado em 6º lugar (os 3 primeiros lugares não foram atribuídos) em termos de melhor desempenho relativamente às políticas na área das alterações climáticas numa classificação a comparar 58 países que, no total, são responsáveis por mais de 90% das emissões de dióxido de carbono associadas à energia.

Índice de desempenho das alterações climáticas para os países membros da UE:

Climate change performance index | índice de desempenho das alterações climáticas dos países membros da EU

Ranking	Países	Score	Ranking	Países	Score
4	Dinamarca	75.23	22	Espanha	60.37
5	Reino Unido	69.66	23	Luxemburgo	60.27
6	Portugal	68.38	25	Eslovénia	59.19
7	Suécia	68.10	27	Letónia	58.73
9	Malta	66.05	28	Chipre	57.61
10	França	65.90	29	Áustria	57.19
11	Hungria	65.17	31	Holanda	56.99
12	Irlanda	65.01	32	Finlândia	56.57
14	Bélgica	64.65	37	Bulgária	54.87
16	Roménia	63.73	40	República Checa	53.93
17	República da Eslováquia	63.17	44	Croácia	52.79
18	Itália	62.90	45	Polónia	52.69
19	Alemanha	61.90	47	Grécia	51.50
21	Lituânia	60.94	55	Estónia	45.52

Neste enquadramento a PT estabeleceu as suas prioridades e definiu uma estratégia de intervenção para racionalizar a pegada ambiental da sua cadeia de valor e criar uma maior eficiência energética no desenvolvimento da sua atividade.

Abordagem estratégica

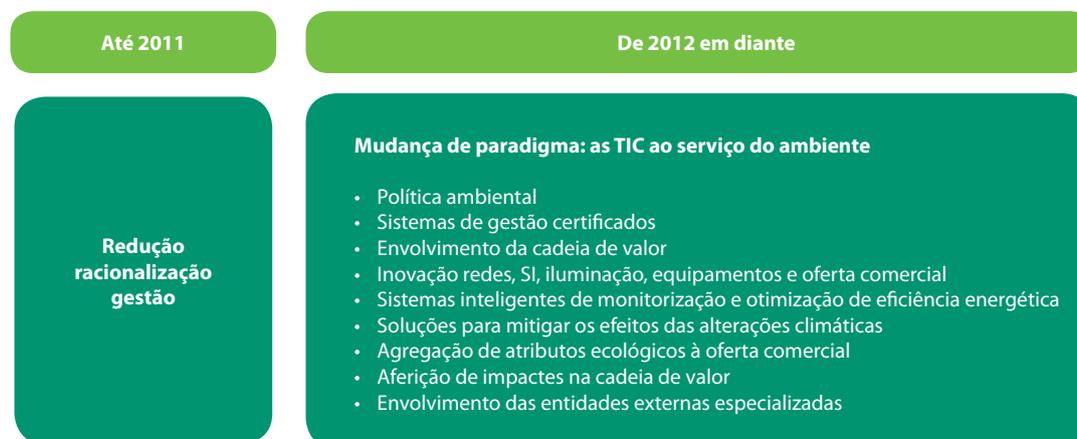
As alterações climáticas têm repercussões nos negócios das empresas e as suas potenciais implicações financeiras estão na agenda da comunidade e dos investidores. Por isso, a PT tem esta questão identificada na gestão diária da empresa, antecipando impactes e iniciativas que contribuem para preservar o equilíbrio entre a sua atividade, o meio ambiente e a sociedade em geral.

Sabemos que a sistemática procura de soluções que minorem os impactes da nossa atividade na sociedade a par dos contributos que as novas tecnologias de informação e comunicação podem diretamente induzir nos nossos clientes, estarão na génese de uma melhor qualidade ambiental no futuro.

Ao longo dos últimos anos, a PT dedicou-se a dinamizar a implementação de boas práticas ambientais junto da sua organização, fornecedores e clientes, tendo definido uma política e sistema de gestão ambiental que mereceu o reconhecimento e a progressiva certificação de cada uma das suas áreas de negócio segundo o normativo internacional ISO 14 001.

Este triénio está a ser marcado por uma mudança de paradigma onde queremos posicionar as TIC ao serviço do ambiente. Será um caminho longo, cujos efeitos se sentirão ao longo dos próximos anos: contribuir para a redução das emissões de CO₂ e dos consumos de energia dos nossos clientes, procurar fazer mais com menos recursos e aferir os impactes de cada iniciativa, produto ou serviço, são os principais desígnios da estratégia que perseguimos.

Estratégia para as alterações climáticas



A evolução tecnológica, a menor dependência energética dos novos equipamentos, a progressiva introdução e disponibilização de energias renováveis, o controlo remoto por domótica, a segmentação e recolha de resíduos e o seu encaminhamento mais adequado para reutilização e/ou reciclagem, tem permitido à PT otimizar a relação entre os seus impactes ambientais e a prestação de serviços cada vez mais sofisticados ao mercado, ao longo dos últimos anos.

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

07 DIMENSÃO AMBIENTAL

Contudo, este equilíbrio não se conquista de um dia para o outro. É um caminho cujos resultados não são lineares nem imediatos. O setor das telecomunicações está em profunda mudança e nem todos os operadores estão a oferecer o mesmo tipo de serviços: a PT, além de oferecer os serviços four play – TV, internet, telefone e telemóvel – por IPTV (que exige grandes quantidades de armazenamento de informação), oferece também serviços de smart cloud que, por sua vez, necessitam de Data Centres e redes de nova geração, cada vez mais, com maior capacidade e conseqüentemente com maiores necessidades de energia para alimentação e climatização adequada dos respetivos equipamentos.

Neste contexto, os temas inventariados pela PT para a gestão ambiental estão resumidos no quadro abaixo:

Temas ambientais em agenda

Energia consumo, fontes e emissões de gases



Água consumo, origem e destino



Materiais consumo, origem e reencaminhamento adequado



Cadeia de valor dos fornecedores aos clientes

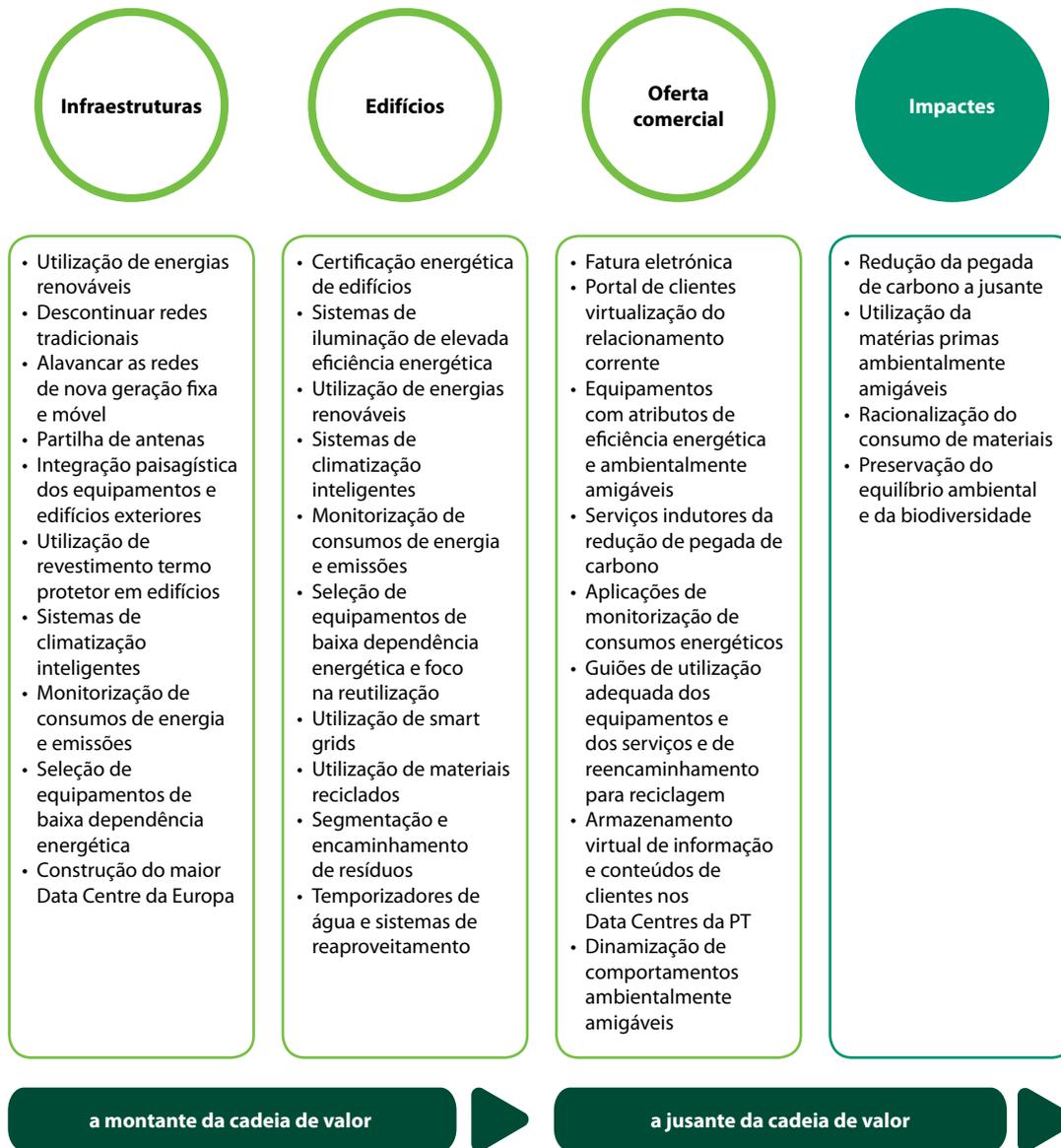


Impactes da atividade diretas e indiretas (fornecedores, clientes e comunidade em geral)



A intervenção da empresa verifica-se a vários níveis: redes, Data Centres, equipamentos, sistemas de informação, climatização, edifícios, e nos novos serviços a comercializar, sendo fundamental o total envolvimento de toda a cadeia de valor: fornecedores, parceiros, colaboradores, clientes e ONGs.

Áreas de intervenção em curso e impactos esperados:



A iniciativa Green Touch, apresentada em Inglaterra, constituída por um consórcio de parceiros líderes da indústria, instituições de investigação e organizações não-governamentais, de que a PT faz parte integrante, tem por objetivo desenvolver soluções para reduzir, em 1000 vezes, o consumo de energia das TIC e a respetiva pegada de carbono.

O setor das telecomunicações tem uma contribuição marginal (cerca de 1%) no total das emissões atuais de CO₂, no entanto pode ter um papel fundamental na redução global das emissões nacionais. De acordo com o estudo “Smart Portugal 2020”, o impacto indireto previsto deste setor permitirá cumprir, por si só, os objetivos definidos pela União Europeia, sendo que este impacto representa cerca de dez vezes a pegada de carbono direto do setor.

07 DIMENSÃO AMBIENTAL

Os estudos anteriormente mencionados indicam que a adoção de serviços baseados nas novas funcionalidades das redes de nova geração, potenciam a redução do total de emissões de CO₂, em cerca de 15%. As áreas da saúde, da educação e da domótica já começaram a constituir a base deste novo paradigma e, embora ainda pouco expressivos, já são uma nova janela de oportunidade de preservação ambiental.

Para servir as gerações atuais e futuras, a empresa, com esta estratégia considera estar a lançar os alicerces para novas formas de viver, trabalhar e comunicar nos próximos 100 anos.

1. MATERIAIS

Consumo de materiais

Consumo de materiais (T)	2011	2012	2013
Baterias (Rede de distribuição)	70	74	99
Baterias (Infraestruturas de rede)	198	133	208
Equipamentos elétricos e eletrónicos	2.750	2.540	1.984
Infraestruturas de suporte à atividade *	17.402	15.613	13.040
Papel cartão	1.629	1.540	961
Plásticos	1.998	1.699	300
Toners e tinteiros	3	1	0,30
Madeira	16	0,04	16
Total	24.066	21.600	16.608

* Inclui cabo de cobre com chumbo, cabo de cobre auto suportado, cabo de cobre com plástico, cabo de cobre armado, cabo de fibra ótica, cabo TEDS, TE1SE, postes telefónicos e metais (ferro, ligas de cobre, zinco e alumínio).

O consumo de materiais registou um decréscimo de 23% em 2013, consequência da forte redução verificada no consumo de papel/cartão, plásticos, toners e tinteiros e nas infraestruturas de suporte à atividade.

Os dados de consumo de materiais são medições diretas uma vez que são retirados de aplicações onde estes são registados.

Papel

A PT tem vindo a substituir a utilização de papel reciclado por papel com certificação FSC. A compra deste papel traz benefícios diretos às áreas florestais, tais como a proteção da biodiversidade, dos direitos dos Povos Indígenas, dos direitos dos trabalhadores e de áreas com importância ambiental e cultural significativa.

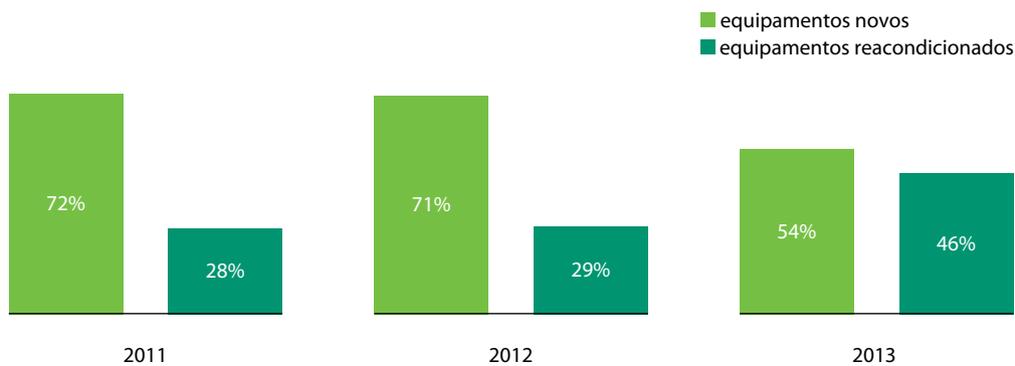
A Certificação FSC pode ter um impacto positivo nos trabalhadores e comunidades, alterar os processos de governança global e mudar as condições económicas e ambientais na floresta. Melhora ainda outros aspetos relacionados com a gestão florestal, tais como conflitos pela posse e uso da terra, a saúde e segurança dos trabalhadores, a conservação da biodiversidade, a proteção de espécies ameaçadas e políticas florestais participativas.

Adquirindo papel com certificação FSC, a PT procura influenciar a forma como as florestas mundiais são geridas, incentivando os proprietários e gestores florestais a seguirem as melhores práticas sociais e ambientais. Uma gestão florestal ambientalmente adequada assegura que na exploração de madeira e de produtos não lenhosos se mantém a biodiversidade, a produtividade e os processos ecológicos da floresta.

Equipamentos

A reutilização de equipamentos evita o consumo de materiais, poupa custos e reduz a produção de resíduos. Por isso, a PT procedeu à avaliação, recuperação e reutilização de equipamentos devolvidos pelos clientes por migração para outras soluções ou serviços. Em 2013 foram reacondicionados 46% dos equipamentos da oferta triple-play – MEO.

Percentagem total de equipamentos novos vs equipamentos reacondicionados



Matérias-primas provenientes de reciclagem e reutilização

- Embalagens em plástico 100% reciclado: criação de embalagens recicláveis e reutilizáveis com guiões de utilização de encaminhamento de materiais disponibilizados online.



2. ENERGIA

Consumo de energia dentro da empresa

O consumo de energia elétrica verificou um decréscimo de 11% em 2013 face a 2011. Esta tendência manteve-se em 2013 face a 2012, com uma redução no consumo de 1%.

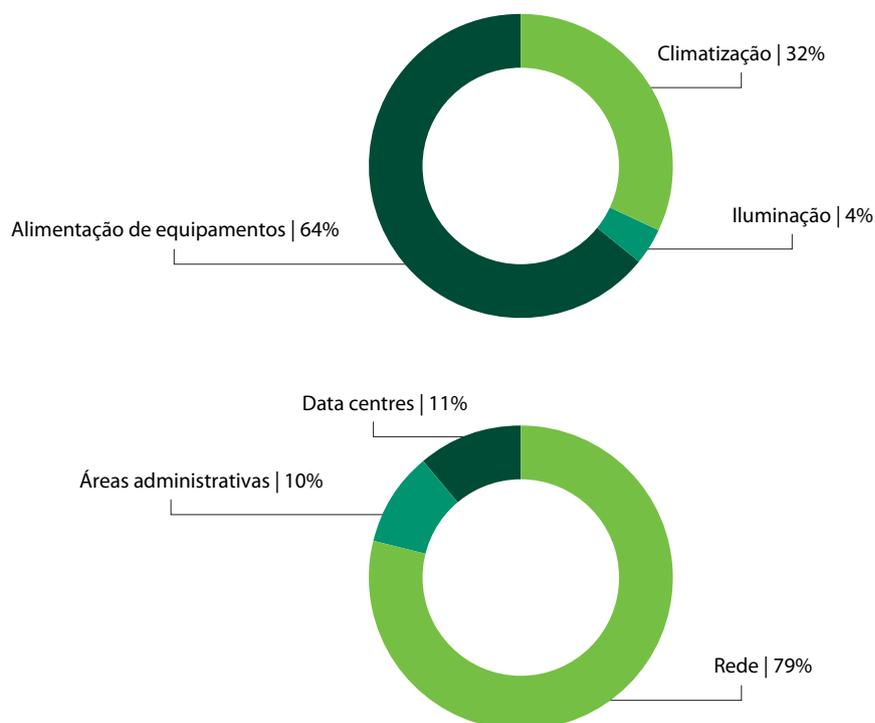
O consumo dos combustíveis verificou um aumento de 9%.

07 DIMENSÃO AMBIENTAL

Consumo de energia (Gj)	2011	2012	2013
Consumo energia (elétrica)	1.550.573	1.396.632	1.386.361
Consumo de gás natural	0	1	4
Consumo de combustíveis (gasolina)	10.524	13.396	12.308
Consumo de combustíveis (gasóleo)	218.671	226.697	248.190
Total	1.779.798	1.636.725	1.646.863

Em 2013, os consumos globais de energia verificaram um ligeiro aumento de 1%. Este aumento deveu-se essencialmente ao incremento do consumo de combustíveis, consequência da incorporação na PT de funções anteriormente desempenhadas por fornecedores.

A distribuição dos consumos de energia (elétrica) assumiu o seguinte perfil ao longo do ano



Relativamente à energia produzida através de fontes renováveis, o quadro abaixo diferencia a utilização de energia por tipologia de fonte:

Energia renovável utilizada (Gj)	2011	2012	2013
Energia produzida, pela PT, a partir de fontes renováveis	127	318	462
Energia fornecida à PT pelos comercializadores obtida a partir de fontes renováveis *	402.663	512.436	685.179

* Fonte: ERSE/ EDP Distribuição
<http://www.erse.pt/pt/desempenhoambiental/rotulagemenergetica/informacaodesuporte/Paginas/default.aspx>

Este ano e face a 2012, a PT não só aumentou em 45% a produção de energias renováveis, como também beneficiou do aumento do consumo de energia renovável em 34% pela composição do mix energético das fontes de energia primária da rede nacional.

Consumo de energia fora da empresa

Com o intuito de reduzir o consumo de energia e consequente redução das emissões totais, a PT tem sensibilizado os seus fornecedores para a importância da redução das emissões, bem como para o desenvolvimento de equipamentos que consumam menos energia, permitindo assim que verifique uma redução da pegada de carbono a jusante da cadeia de valor.

Os resultados são evidentes com a verificação de uma redução global no consumo de energia de 9%, em 2012 - únicos dados disponíveis para comparação.

Consumo de energia (Gj)	2011	2012
Categoria 1 e 2 – Aquisição de bens e serviços e Bens de Capital	77.784.023	68.263.353
Categoria 4 – Transporte de Distribuição a montante da cadeia de valor	665.817	388.042
Categoria 5 – Resíduos gerados nas operações	1.327	1.837
Categoria 6 – Viagens de trabalho	1.437.283	4.885.734
Categoria 7 – Deslocações dos trabalhadores para o trabalho	342	352
Categoria 11 – Utilização de produtos vendidos	0,15	0,18
Categoria 13 – Arrendamento de ativos a jusante da cadeia de valor	16.261	15.109
Total	79.905.054	73.554.426

Intensidade energética

A redução do consumo de energia em 2013, a par do aumento expressivo do tráfego nas redes PT, alavancou de forma muito significativa a eficiência energética do tráfego de rede. Ou seja, a quantidade de tráfego por unidade de energia consumida aumentou 22%.

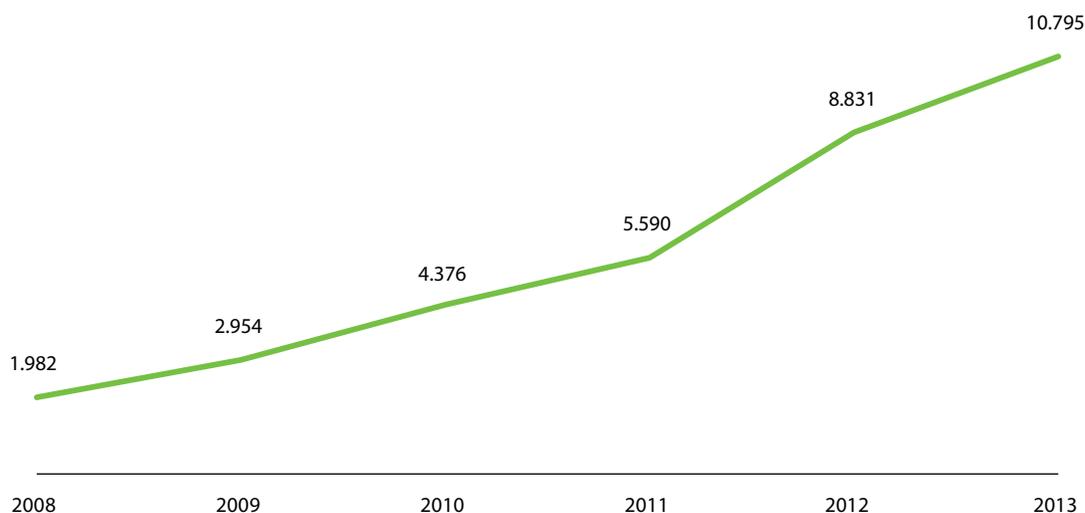
O cálculo da intensidade energética considera todo o consumo interno de energia: nomeadamente energia elétrica (fósseis e energias renováveis) e consumo de combustíveis.

Ano	Volume de tráfego anual por serviço (GBytes)			Consumo anual de energia (Gj)			bit/joule
	Wireline	Wireless	Total	Elétrica	Outras	Total	
2011	1.142.470.798	15.673.344	1.158.144.142	1.550.573	229.195	1.779.768	5.590
2012	1.664.588.934	17.988.608	1.682.577.542	1.396.632	240.094	1.636.726	8.831
2013	2.049.620.603	20.048.640	2.069.669.243	1.386.361	260.502	1.646.863	10.795

07 DIMENSÃO AMBIENTAL

Eficiência do tráfego de rede por energia consumida

■ Bit / Joule



Redução do consumo de energia

Em 2013 foram implementadas várias melhorias na conservação e eficiência de processos, estruturas e equipamentos que se traduziram numa redução do consumo de 52.322 GJ.

Medidas (*)	Redução consumo (GJ)
Operação d'Alicate (**) (Remoção de equipamentos obsoletos da rede)	3.782
Desligamento TV analógica (Emissores e Retransmissores)	6.349
Desligamento de comutadores TMN	5.013
Freecooling em sites da TMN	37.180
Total	52.324

(*) Inclui dados de iniciativas que tiveram lugar em 2012 mas cujos impactes em termos de redução de consumo se fizeram sentir em 2013. | (**) Iniciativa suspensa em Julho/2013.

Em 2013 foram certificados energeticamente 3 edifícios PT. Com a certificação energética dos edifícios, otimizam-se as performances energéticas e da qualidade do ar interior dos mesmos.

NIC	Edifício
1255	Residência de Barcelos, Fração B
8	Fração prédio Av. 5 Outubro nº75, 8º Andar
21	10 Frações Ed. Av. Conde Redondo

Menor dependência energética dos equipamentos e serviços

A oferta comercial da PT contém serviços que poupam tempo, deslocações desnecessárias, gastos de combustível e de materiais.

Os estudos efetuados – Smart 2020 - indicam que a adoção de serviços baseados nas novas funcionalidades das redes de nova geração, potenciam a redução do total de emissões de CO₂, em cerca de 15%. As áreas da saúde, da educação e da domótica já começaram a constituir a base deste novo paradigma e, embora ainda pouco expressivos, já são uma nova janela de oportunidade de preservação ambiental.

De facto, a redução da pegada ambiental dos clientes passa pela melhor eficiência das redes de tráfego, pela dependência energética dos equipamentos, pelos materiais utilizados e pelos softwares de gestão e controlo remoto de que possam beneficiar.

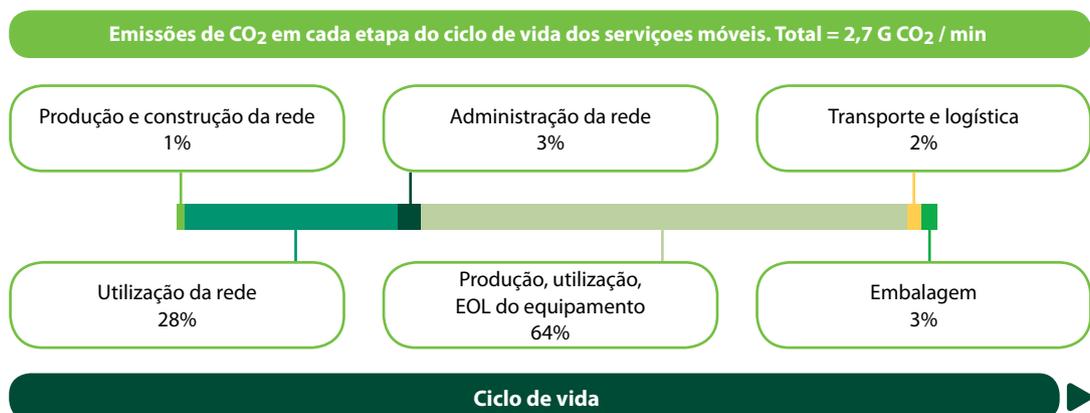
Menor dependência energética dos equipamentos e serviços

Serviço	Solução	Resultados
Caixas de acesso ao IPTV, internet e telefone	Minorar a dependência energética dos equipamentos terminais	As caixas de acesso ao IPTV, internet e Telefone, entre 2007 e 2013, reduziram o consumo de energia em média 54%.
Smart Cloud	Potenciar reduções de custos nas TI, aumento da produtividade e redução do consumo de energia	A poupança energética estimada na utilização empresarial da solução Smart Cloud, a 36 meses, é superior a 40.000 kw tomando o ano de 2013 como base.
MEO Energy	Maximizar o consumo de eletricidade, inteligente e eficiente, dos clientes nas suas casas	Estima-se que cada família utilizadora possa reduzir os seus consumos até 36%.
Telemóveis	Minorar a dependência energética dos equipamentos móveis, numa época em que os padrões de utilização destes equipamentos estão em mudança com uma utilização cada vez mais intensiva e diversificada.	Contrariando a intensificação da utilização destes equipamentos, o seu consumo médio, em 2013, na rede MEO, apresentou um decréscimo de 26% face a 2012.

Pegada de carbono de um minuto de conversação em Portugal através de serviços móveis

No sentido de permitir que os seus clientes possam fazer opções baseadas em informação rigorosa, a PT monitorizou a pegada de carbono do ciclo de vida do serviço móvel e apresentou os valores relacionados com a média de emissões de carbono por cada minuto de conversação.

Simultaneamente também disponibiliza valores de emissões médios, de meios de transporte (carro, comboio e avião), para que os clientes possam aferir os impactes das suas opções.



07 DIMENSÃO AMBIENTAL

3. ÁGUA

Consumo total de água

O consumo de água na PT cumpre essencialmente dois objetivos: climatização de áreas técnicas e higiene e conforto dos colaboradores nas áreas administrativas.

Consumo de água (m ³) *	2011	2012	2013
Consumo total	295.950	284.509	239.599

* A água consumida é totalmente proveniente da rede pública.

Em 2013, o consumo de água na PT, sofreu um decréscimo de 16%.

Fontes hídricas significativamente afetadas pelo consumo de água

O consumo de água da PT é pouco significativo em termos de volume e é totalmente proveniente da rede pública, pelo que o impacto causado nos recursos hídricos é mínimo.

4. BIODIVERSIDADE

Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacente às mesmas

A atividade da PT estende-se por todo o território nacional, sendo que a área utilizada em habitats ricos em biodiversidade é pouco expressiva.

Área utilizada em habitats ricos em biodiversidade (m ²)	2011	2012	2013
Área total*	11.450	11.850	12.290

* Reporta os websites PT que se encontram dentro de áreas protegidas e de alto índice de biodiversidade.

Verificou-se em 2013 um aumento de 4% de área utilizada em habitats ricos em biodiversidade. Este aumento deve-se à instalação de 11 novos sites MEO.

Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade

A PT faz todos os anos o levantamento dos aspetos ambientais e respetivos impactes com avaliação da sua significância com o intuito de mitigar os seus impactes.

Abaixo seguem os aspetos ambientais significativos, com a especificação da respetiva forma de controlo para mitigar os seus impactes.

Designação	Impacte ambiental	Forma de controlo	Direto	Indireto
Consumo de energia elétrica	Diminuição da disponibilidade dos recursos naturais. Poluição atmosférica devido à emissão de CO ₂ na produção com o aumento do efeito de estufa.	Formação e ações de sensibilização de ambiente. Redução do número de sites TMN PTC. Concentração de equipamentos infraestruturas apenas num site, sempre que possível. Implementação de sistema que permitirá leituras da informação de consumos em tempo real para (i) uma correta gestão energética (ii) a redução de deslocações de equipas operacionais. Remoção de equipamentos obsoletos de rede. Desligamento TV analógica (Emissores e Retransmissores). Freecooling em sites TMN.	✓	
Produção de resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos (REEE)	Ocupação e contaminação de solos. Contaminação de águas superficiais e subterrâneas, por escorrência.	Formação e ações de sensibilização de ambiente. Remoção de cablagem, antenas e equipamentos obsoletos/inativos nas estações de Teledifusão/Feixes.	✓	
Consumo de combustível - gasóleo e gasolina	Depleção indireta de recursos renováveis e não renováveis.	Formação e ações de sensibilização de ambiente. Outbound telefónico de controlo dos consumos de combustível. Colocação de compressores nos parques com pools.	✓	
Emissões de CO ₂ devido ao consumo de combustíveis	Contaminação do ar através da queima de combustíveis com emissão de CO ₂ . Contribuição para o aquecimento global devido à emissão de CO ₂ , acidificação e deterioração da qualidade do ar local.	Formação e ações de sensibilização de ambiente. Outbound telefónico de controlo dos consumos de combustível. Colocação de compressores nos parques com pools.	✓	
Consumo de combustível - gasóleo e gasolina	Depleção indireta de recursos renováveis e não renováveis.	Sensibilizar os fornecedores da Operação de Cliente e Infraestruturas identificados com vista a uma maior racionalização dos consumos de combustíveis e emissões associadas referentes às atividades PT.		✓
Emissões de CO ₂ devido ao consumo de combustíveis	Contaminação do ar através da queima de combustíveis com emissão de CO ₂ . Contribuição para o aquecimento global devido à emissão de CO ₂ , acidificação e deterioração da qualidade do ar local.	Sensibilizar os fornecedores da Operação de Cliente e Infraestruturas identificados com vista a uma maior racionalização dos consumos de combustíveis e emissões associadas referentes às atividades PT.		✓
Consumo de papel e cartão	Depleção indireta de recursos renováveis e não renováveis.	Formação e ações de sensibilização de ambiente. Distribuição digitalizada de informação referente a projetos e redução do arquivo físico.	✓	

07 DIMENSÃO AMBIENTAL

Designação	Impacte ambiental	Forma de controlo	Direto	Indireto
Consumo de equipamentos elétricos e eletrónicos (EEE)	Depleção indireta de recursos renováveis e não renováveis.	Questionários aos fornecedores de equipamentos moveis sobre a não utilização de materiais minerais de zonas de conflito e sobre a conceção ecológica. Colocação em contrato com fornecedores de equipamentos moveis de requisitos de ecodesign conceção ecológica, de não utilização de materiais de zona de conflito.	✓	
Existência de Antenas	Redução da qualidade da paisagem natural e da paisagem urbana.	Implementação na rede móvel de: <ul style="list-style-type: none"> • Estações partilhadas com outros operadores; • Estações dissimuladas. 	✓	
Produção de ruído ambiental	Incomodidade na comunidade envolvente.	Realização de medições de ruído ambiente e análise de possíveis ações a desenvolver.	✓	
Emissão de radiações eletromagnéticas	Degradação da qualidade intrínseca dos habitats naturais.	Monitorização dos níveis das radiações eletromagnéticas.	✓	

Os resultados da monitorização dos aspetos que evidenciaram ter maior preocupação por parte dos stakeholders vêm detalhados de seguida:

Radiações eletromagnéticas

Ao abrigo do regulamento 609/2011 de 25 de novembro, em 2013 foi cumprido o planeado e foram monitorizadas 349 estações classificadas como TFE (Topo ou Fachada de Edifício), 30 Estações I (projetos indoor / antenas no interior de edifícios) e 84 estações TDT. Todas as estações evidenciaram estar abaixo dos níveis estabelecidos pelas recomendações do ICNIRP (International Commission on Non-Ionizing Radiation).

Os níveis de radiação eletromagnética estão disponíveis através de um website de uma entidade independente a qual a PT se associou e cujo endereço é <http://www.faqtos.pt>.

Resultados da avaliação

Terminais comercializados pela PT que cumprem o valor de radiações recomendado	100%
Equipamentos comercializados pela PT com informação sobre o respetivo SAR - no manual e online	100%
Antenas partilhadas com outros operadores	24%

* Só telemóveis.

Ruído

As fontes de ruído suscetíveis de causar incomodidade são de natureza e intensidade variadas. De acordo com a Organização Mundial de Saúde, a exposição regular a níveis elevados de ruído pode ter impactos negativos na saúde pública.

Conscientes de que as estações de telecomunicações causam ruído e que podem ter impacto na qualidade de vida das comunidades circundantes, a PT efetua aleatoriamente a monitorização do ruído emitido. No decorrer de 2013, a PT monitorizou o ruído de 31 estações da MEO e 38 sites da PT Comunicações.

Sempre que se verificam níveis de incomodidade e reclamações, com origem em valores superiores aos legalmente definidos, a PT prepara planos de intervenção para mitigação do respetivo impacte.

Impacte paisagístico

A PT procura, no âmbito das atividades de construção da rede móvel, alinhar os seus processos com a conservação da biodiversidade.

Como medida para minimização do impacte paisagístico, em 2013 a PT efetuou 17 dissimulações de antenas da MEO e 23 novas partilhas com outros operadores.

Habitats protegidos ou recuperados

Com as intempéries naturais verificadas nas estações do ano com características mais adversas, muitos dos espaços verdes são destruídos e dificilmente se restituem naturalmente sem intervenção humana.

Com o intuito de preservar e recuperar este património a PT tem liderado e participado em diversos projetos e iniciativas:

“Projeto Buçaco Digital: Sementes para o Futuro”

Entre os dias 18 e 20 de janeiro de 2013, o ciclone Gong atingiu a Mata Nacional do Buçaco deixando profundos estragos no património natural e edificado, agravando as já severas restrições orçamentais de que a Fundação da Mata do Buçaco dispunha para a gestão de todo o património.

O Portal SAPO, em conjunto com a Universidade de Aveiro e a Fundação PT, estão na génese de um projeto para reabilitação da Mata do Buçaco com o desenvolvimento de uma plataforma digital através da qual qualquer pessoa poderá realizar um donativo específico, destinado a plantar uma árvore na MNB.

Esta plataforma digital, denominada por Buçaco Digital surge neste contexto como uma estratégia para a aquisição e plantação de árvores com o intuito de ocupar as áreas de floresta que foram destruídas.

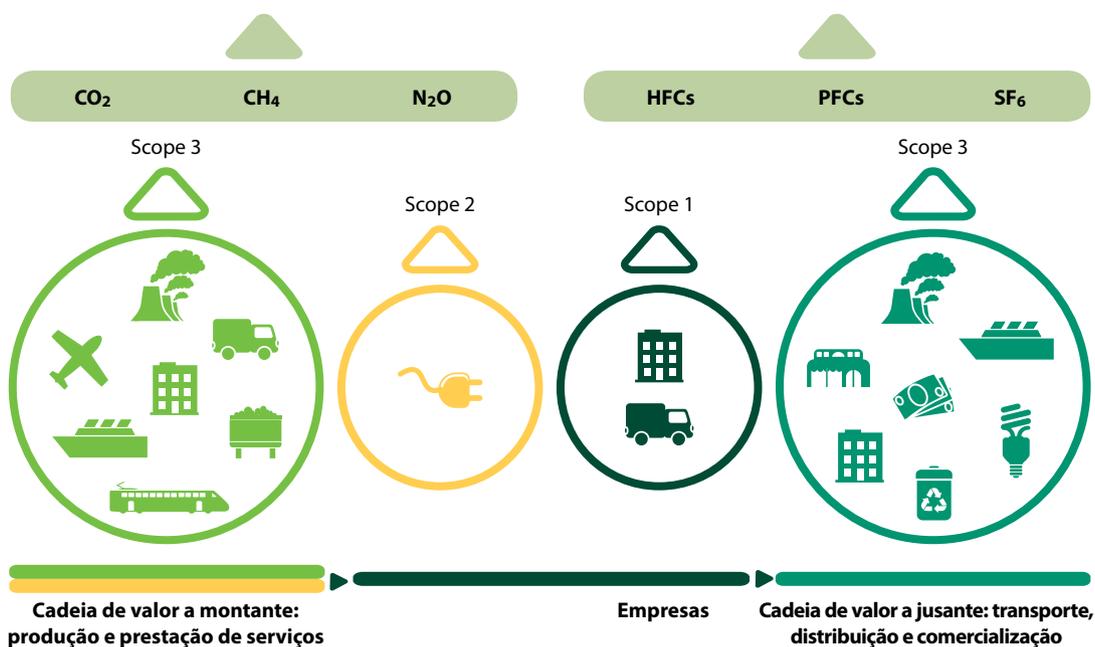
“Movimento ECO”

Portugal é um país com uma relação muito próxima com a floresta, representando esta 35% do seu território. Em oposição às condições climatéricas verificadas no inverno, o clima quente e seco do verão todos os anos despoleta um elevado número de incêndios, muitos dela consequência de atos negligentes (mais de 50%).

Para tentar minimizar o número de incêndios verificados anualmente, a PT é uma das empresas envolvidas no movimento empresarial, “Movimento ECO”, que tem como objetivo sensibilizar a sociedade civil e empresarial para os comportamentos de risco a evitar (“Não faça fogueiras”, “Não lance foguetes” e “Não atire cigarros para o chão”), como forma de apelo a uma mudança de atitudes e comportamentos que contribuam para uma diminuição da área ardida e número de ocorrências de incêndios.

07 DIMENSÃO AMBIENTAL

5. EMISSÕES



Total de emissões de gases com efeitos de estufa, Scope 1 e Scope 2

As emissões de gases com efeitos de estufa assumem frequentemente um comportamento irregular, porquanto dependem mais fortemente das condições climáticas do país do que da eficiência energética da atividade da empresa. De facto, em anos de maior quantidade de vento e pluviosidade, o mix da energia consumida (eólica e hídrica) apresenta-se mais favorável e conseqüentemente com menores níveis de emissões.

Além das condições climáticas, o cálculo das emissões é determinado pelo fator de conversão utilizado. Ao longo dos últimos anos, a PT utilizou o fator de conversão da empresa Energias de Portugal, empresa nacional à qual comprava a energia. Com a liberalização do mercado de energia, a PT diversificou a sua carteira de fornecedores e, uma vez que o atual consumo de energia da PT é feito através de três fornecedores distintos, todos eles com fatores de conversão diferentes, a PT considerou mais pertinente passar a utilizar o fator de conversão legislado em Portugal no Despacho nº 17313/2008 (G4-22).

Para manter a consistência na apresentação dos valores apresentados, a PT apresenta os valores deste ano com base no fator de conversão e refez o histórico dos valores apresentados em anos anteriores. A base de conversão é o fator legislado em Portugal.

Emissões de CO ₂ (t)	2011	2012	2013
Scope 1	16.850	17.528	19.028
Gasolina	728	918	843
Gasóleo	16.122	16.610	18.185
Scope 2			
Indiretas (eletricidade)	202.436	182.338	180.997
Total (Scope 1 + 2)	219.286	199.866	200.025

O total de emissões indiretas reduziu em 11% relativamente a 2011 e 1% relativamente a 2012.

As emissões diretas verificaram um aumento de 8%, consequência da incorporação na PT de funções desempenhadas por fornecedores, no decorrer do ano de 2013.

Globalmente as emissões apresentam um decréscimo em relação a 2011 de 9% e, em relação a 2012, não apresentam variação significativa.

Ao compararmos o nível de emissões de 2013 com o nível de emissões de 2008 (ano em que a empresa iniciou o processo de gestão das emissões de carbono) verificamos que registámos um aumento de 1%.

Total de emissões de gases com efeitos de estufa, Scope 3

Focada no cumprimento do objetivo de redução das emissões totais em 20% até 2020, a PT alterou o paradigma de análise das emissões totais, dando especial enfoque às emissões indiretas relacionadas com a sua atividade.

Com o desacoplar das emissões de Scope 3 nas suas respetivas Categorias, a PT rompe com o antigo paradigma de análise e foca-se no estudo, observação e consequente esforço na redução destas emissões, que em 2013 representaram 98% das emissões totais da cadeia de valor da sua atividade.

Emissões de CO₂ (t)

	2011	2012
Categoria 1 e 2 – Aquisição de bens e serviços e Bens de Capital	10.142.366	8.899.848
Categoria 4 – Transporte de Distribuição a montante da cadeia de valor	49.297	28.783
Categoria 5 – Resíduos gerados nas operações	97	135
Categoria 6 – Viagens de trabalho	100.900	342.988
Categoria 7 – Deslocações dos trabalhadores para o trabalho	25	26
Categoria 11 – Utilização de produtos vendidos	0	0
Categoria 13 – Arrendamento de ativos a jusante da cadeia de valor	2.123	1.973
Total Scope 3	10.294.808	9.273.753

O total de emissões de Scope 3 apresentou um decréscimo de 11% em 2012 – únicos dados disponíveis. As maiores reduções foram verificadas nas categorias. Aquisição de bens e serviços, Bens de capital e Transporte de distribuição a montante da cadeia de valor.

Intensidade emissões de gases com efeitos de estufa

Comparados os valores de 2012 para 2013, referentes às Emissões de Scope 1 e Scope 2, melhorámos em 23% a eficiência do tráfego de rede por unidade de CO₂ emitido para a atmosfera. Esta melhoria tão significativa deve-se em parte ao facto de a energia consumida ao longo do ano ter incorporado uma percentagem considerável de energias alternativas renováveis – hidroelétricas e eólicas – já que beneficiámos de um ano chuvoso e ventoso bem como ao facto de se terem conseguido níveis de eficiência superiores nas redes e às melhorias introduzidas nos sistemas de climatização.

07 DIMENSÃO AMBIENTAL

Ano	Volume de tráfego anual por serviço (GBytes)			Emissões de GEE (T)			GByte / Ton CO ₂
	Wireline	Wireless	Total	Scope 1	Scope 2	Total	
2011	1.142.470.798	15.673.344	1.158.144.142	16.850	202.436	219.286	5.281
2012	1.664.588.934	17.988.608	1.682.577.542	17.528	182.338	199.866	8.419
2013	2.049.620.603	20.048.640	2.069.669.243	19.028	180.997	200.025	10.347

Com a alteração da análise das Emissões do Scope 3, está em processo uma recolha dinâmica de indicadores que irá ser aprimorada. Até ao momento em que a PT conseguir agregar todos os indicadores do Scope 3, que se adequam à sua atividade, a eficiência do tráfego de rede por unidade de CO₂ será apresentada em separado das respetivas emissões de Scope 1 e Scope 2, consequência da constante inserção de novos indicadores que tornam a sua comparabilidade inconsistente.

Volume de tráfego anual por serviço (GBytes)

Ano	Wireline	Wireless	Total	Scope 3	GByte / Ton CO ₂
2011	1.142.470.798	15.673.344	1.158.144.142	10.294.808	112
2012	1.664.588.934	17.988.608	1.682.577.542	9.273.753	181
2013	2.049.620.603	20.048.640	2.069.669.243	-	-

Como consequência da favorável evolução das emissões de Scope 3, que apresentaram em 2012 uma redução de 11%, a eficiência do tráfego de rede por unidade de CO₂ emitido para a atmosfera incrementou 62%.

Eficiência do tráfego de rede



Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeitos de estufa e reduções alcançadas

Medidas (*)	Redução consumo (Gj)	Emissões de GEE evitadas (tCO ₂ E)
Operação d'Alicate (**) (Remoção de equipamentos obsoletos da rede)	3.782	494
Desligamento TV analógica (Emissores e Retransmissores)	6.349	829
Desligamento de comutadores TMN	5.013	654
Freecooling em sites da TMN	37.180	4.854
Total	52.324	6.831

(*) Inclui dados de iniciativas que tiveram lugar em 2012 mas cujos impactes em termos de redução de consumo se fizeram sentir em 2013. | (**) Iniciativa suspensa em julho/2013

Emissões de substâncias depletoras da camada de ozono, por peso

A PT não produz, importa ou exporta substâncias depletoras da camada de ozono.

NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso

No âmbito dos compromissos comunitários e internacionais assumidos, Portugal submete anualmente, através da Agência Portuguesa do Ambiente, o inventário dos gases com efeito de estufa (GEEs) e outros poluentes atmosféricos. Com base nesta informação é verificado o cumprimento das metas acordadas no âmbito do Acordo de Partilha de Responsabilidades e do Protocolo de Quioto.

Na tabela que se segue, são reportados os valores das emissões de NO₂ e SO₂ da PT, provenientes das emissões atmosféricas da frota, calculados com base nos fatores indicados no Portuguese Informative Inventory Report 1990 – 2012.

Emissões de NO _x e SO _x e outras emissões atmosféricas significativas (t)	2011	2012	2013
NO ₂	70	73	78
SO ₂	0,46*	0,48	0,11

*Valor substituído no presente relatório por ter sido apurado, incorretamente no relatório de 2011 (G4-22).

A tabela abaixo identifica as emissões atmosféricas provenientes de fugas dos equipamentos de refrigeração, ar condicionado, bombas de calor e sistemas de proteção contra incêndios da PT.

Outras emissões atmosféricas significativas	2011	2012	2013
Gases de efeito de estufa (tCO ₂ eq)	1.450	1.701	3.231
Gases depletoras da Camada de Ozono (tR22)	0,40	0,30	0,02

6. RESÍDUOS

Descarga total de água por qualidade e destino

As descargas de águas residuais são maioritariamente efetuadas em coletores municipais, tendo uma utilização essencialmente doméstica. Durante o ano não se verificaram descargas não planeadas e houve um decréscimo de 14% nos volumes descarregados face ao ano anterior.

Descarga de água doméstica (m ³)	2011	2012	2013
Descarga de água doméstica *	236.760	223.312	191.679

* Valor estimado de acordo com o estabelecido no Decreto Regulamentar n.º 23/95 de 23 de agosto.

As águas residuais são tratadas em sistemas municipais, não sendo da responsabilidade da PT o respetivo tratamento: Por isso, a PT não tece considerações sobre a reutilização das águas tratadas.

07 DIMENSÃO AMBIENTAL

Quantidade total de resíduos por tipo e método utilizado no final da linha

A execução das atividades da PT requer a incorporação de materiais e/ou equipamentos (M&E) novos ou reutilizados e, conseqüentemente, também requer a sua posterior retirada.

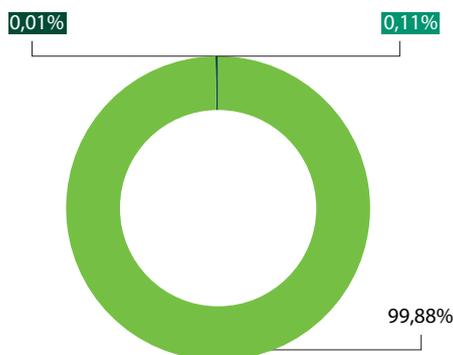
Assim sendo, a PT tem de garantir que os resíduos gerados são devidamente identificados, registados e controlados quanto ao seu destino final. Sempre que um M&E é retirado de serviço, é classificado pela empresa como para “Reutilização” ou “Resíduo”.

Os M&E dados como “Resíduo” são entregues a entidades camarárias ou a operadores de gestão de resíduos licenciados e encaminhados para destino final adequado.

Em 2013, dos resíduos encaminhados para destino final adequado, 99,99% destinaram-se a operações de valorização, ficando apenas 0,01% destinado a operações de eliminação. Dos 99,99% dos resíduos encaminhados para valorização, 99,88% são acumulados para posterior valorização e 0,11% são alvo de operações de reciclagem/recuperação.

Destino final de resíduos

■ valorização R13 ■ recuperação ■ eliminação



Produção de resíduos perigosos (t)	2011	2012	2013
Resíduos Baterias (outras)	96	107	39
Resíduos Lâmpadas Fluorescentes	1	1	0,3
Resíduos Óleos Usados	0	3	0,3
Resíduos de Higiene	9	9	9
Total	106	120	49

A produção de resíduos perigosos verificou uma redução significativa de 59%.

Produção de resíduos não perigosos (t)	2011	2012	2013
Resíduos Papel / Cartão	364	308	433
Resíduos Vidro	9	0	7
Resíduos Plásticos	84	110	89
RSU (indiferenciados)	99	107	194
REEE	482	584	497
Resíduos de Infraestruturas de Suporte à Atividade (*)	1.632	1.900	2.495
Resíduos Toners e Tinteiros	8	17	5
Resíduos Madeira	196	171	153
Total	2.874	3.197	3.873

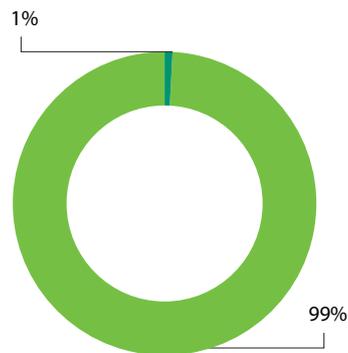
(*) Inclui cabo de cobre com chumbo, cabo de cobre auto-suportado, cabo de cobre com plástico, cabo de cobre armado, cabo de fibra ótica, cabo TEDS, TE1SE e metais (ferro, ligas de cobre, zinco e alumínio).

A produção de resíduos não perigosos registou um acréscimo de 21%.

Os resíduos produzidos na PT são na sua maioria classificados como não perigosos.

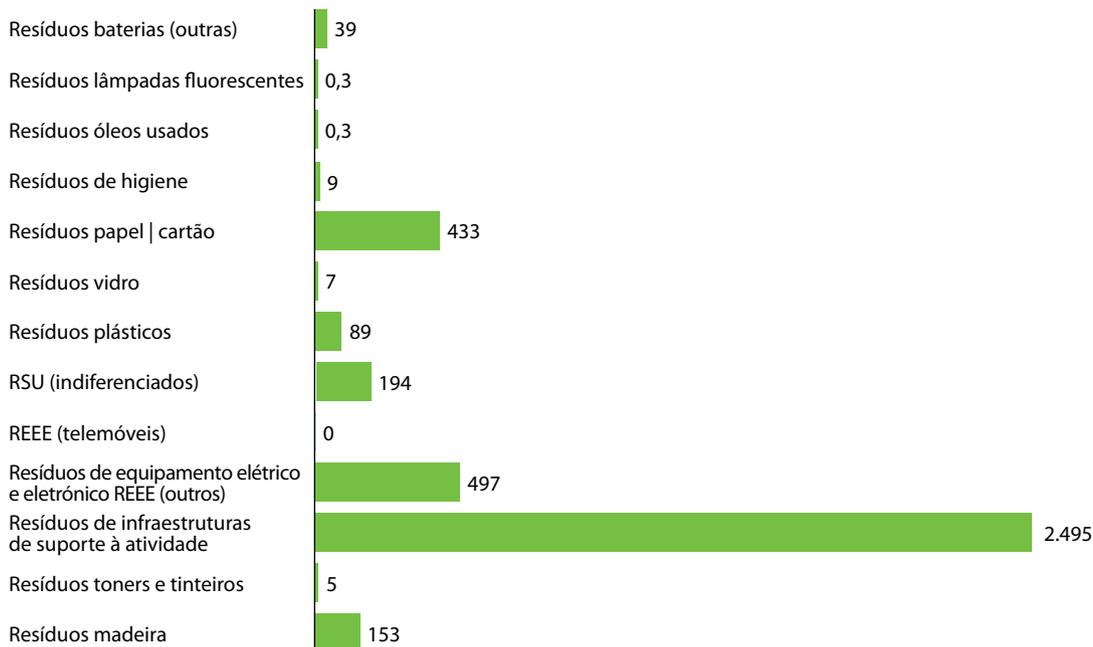
Produção de resíduos perigosos e não perigosos (%)

■ não perigosos ■ perigosos



Relativamente à tipologia de resíduos existente na PT, em 2013 e conforme refletido no gráfico abaixo, a maioria corresponde a resíduos de infraestruturas de suporte à atividade:

Resíduos produzidos por tipo (t)



Com o intuito de aferir o cumprimento de uma gestão eficiente de resíduos, a PT iniciou em 2012 o processo de Certificação 3R6 das 93 lojas próprias MEO TMN.

07 DIMENSÃO AMBIENTAL

Após o processo de auditoria às várias lojas, o Certificado 3R6 foi atribuído às lojas MEO TMN em outubro de 2013.

Número e volume total de derrames significativos no ano

1*

*Em 2013 não ocorreu nenhum derrame que obrigasse ao acionamento do seguro de responsabilidade ambiental. Apenas se verificou um derrame (eletrólitos de bateria, durante uma substituição). Para além do resíduo gerado na contenção do derrame, não foram identificados impactos negativos, tendo o derrame ocorrido sobre uma superfície impermeabilizada.

7. PRODUTOS E SERVIÇOS

Percentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens, por categoria

A reutilização e a reciclagem de materiais têm merecido especial atenção da PT, quer no que diz respeito diretamente à atividade da empresa, quer no que diz respeito às informações e programas disponibilizados aos clientes.

Embalagens

Preocupada com o ambiente e concretizando um dos seus objetivos estratégicos, a PT iniciou o processo de criação e produção de embalagens ecológicas, com vista a melhorar a sustentabilidade do ciclo de vida dos produtos.

Além dos materiais e da forma que as caracterizam, as embalagens contêm informação sobre o encaminhamento dos materiais quando chegarem ao fim da sua vida útil.

- Embalagens em plástico 100% reciclado: criação de embalagens recicláveis e reutilizáveis com guiões de utilização de encaminhamento de materiais disponibilizados online.

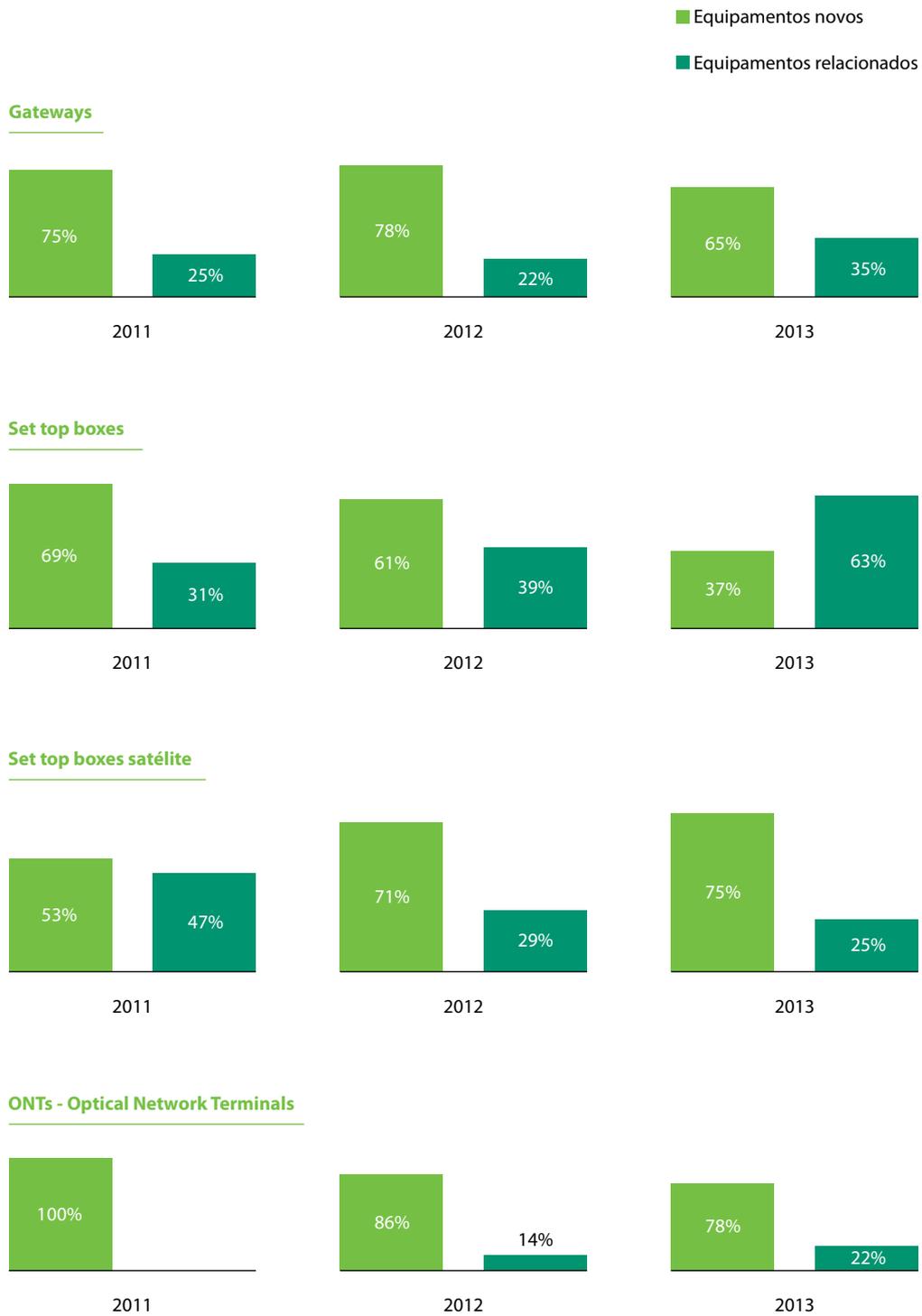


Com a extensão da embalagem ecológica a novas gamas de telemóveis da marca Moche e à nova linha móvel da marca MEO, em 2013 verificou-se um aumento de 17% na aquisição de embalagens ecológicas. Com o intuito de reduzir o consumo destes materiais, a partir de 2014 os telemóveis vendidos nas lojas PT serão vendidos nas suas caixas originais.

Reacondicionamento de equipamentos

A PT continua a apostar na avaliação, recuperação e reutilização de equipamentos devolvidos pelos clientes por migração para outras soluções ou serviços. Em 2013, como mencionado anteriormente, foram reacondicionadas 46% do total de equipamentos da oferta triple-play – MEO.

Percentagem de novos equipamentos vs equipamentos reacondicionados



07 DIMENSÃO AMBIENTAL

O aumento gradual verificado na aquisição de novos equipamentos para as Set Top Boxes Satélite foi consequência do reaproveitamento do equipamento remanescente da Televisão Digital Terrestre para o segmento de clientes Satélite, uma vez que a tecnologia base dos equipamentos é a mesma.

8. CUMPRIMENTO

Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais

Custos com multas resultantes de incumprimentos legais ambientais (euros)	2011	2012	2013
Custos com multas resultantes de incumprimentos legais ambientais	-	-	-

Não houve pagamento de quaisquer coimas associadas a incumprimentos legais ambientais por parte da PT em 2013 nem foi recebida qualquer denúncia.

Denúncias de carácter ambiental recebidas em 2013

0

9. TRANSPORTE

Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de colaboradores

A PT Sistemas de Informação é a única empresa do grupo PT que, em Lisboa, se encontra fora do centro da cidade. Para agilizar, facilitar e otimizar as deslocações para a PT Sistema de Informações é disponibilizado a todos os colaboradores da PT um transporte corporativo, todos os dias úteis do ano, com vários circuitos distribuídos ao longo do dia.

Kms percorridos ano	Emissões (tCO ₂ E)*
56.224	4,6

*As emissões aqui representadas foram trabalhadas em separado do ponto Commuting, incluído nas Emissões de Scope 3.

Para mitigar os impactes ambientais significativos resultantes do transporte de colaboradores, a PT desenvolve constantemente campanhas de sensibilização interna apelando à adoção de comportamentos ambientalmente responsáveis e comunicando a disponibilização de espaços para estacionamento de bicicletas nos seus edifícios.

10. INVESTIMENTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL

A PT tem vindo a assumir, cada vez mais, a sua responsabilidade ambiental através do contínuo investimento no Sistema de Gestão Ambiental, o que permite o acompanhamento de diversos indicadores de impacte ambiental gerado pelas suas atividades.

A partir de 2009, e na sequência da uniformização de dados, foi possível apurar os custos e benefícios associados ao ambiente das diversas empresas PT.

Total de investimentos e gastos em proteção ambiental	2011*	2012*	2013*
Custos internos	405.199	547.557	453.456
Custos externos	2.384.100	2.246.372	579.359
Total	2.789.299	2.793.929	1.032.815

(*) Incorporados os dados da PT Inovação. Os custos da PT Inovação incorporados são referentes ao Sistema de Gestão Integrado da PT Inovação. O Sistema de Gestão da PT Inovação é um Sistema de Gestão integrado que engloba Qualidade, Ambiente, Higiene e Segurança no Trabalho, Inovação e CMMI. Não é possível identificar os custos ambientais específicos pois até as auditorias ao Sistema são integradas pelo que os custos são gerais.

No entanto, no balanço global de custos e proveitos, a gestão ambiental apresentou um resultado positivo, conforme se pode verificar no quadro abaixo.

Benefícios associados ao SGA (euros)	2011	2012	2013
Proveitos totais	5.842.094	7.270.762	6.668.900
Resultado final	3.052.795	4.476.833	5.636.085

Este resultado deve-se sobretudo à faturação proveniente da valorização de resíduos.

11. AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

Todos os novos fornecedores que foram pré-selecionados evidenciaram respeitar a legislação e as boas práticas ambientais.

A avaliação de novos fornecedores tem sempre subjacente a análise dos critérios ambientais e o não cumprimento dos mesmos é fator de exclusão.

Esta avaliação é aplicada a todos os novos fornecedores e implica uma análise do cumprimento e respeito pelas normas e princípios em matéria ambiental, pelos esforços para assegurar e garantir que a legislação ambiental é respeitada e pela obtenção de certificações aplicáveis aos trabalhos e/ou fornecimentos em questão.

07 DIMENSÃO AMBIENTAL

Atuais e potenciais impactes ambientais negativos, que sejam significativos, verificados na cadeia de valor e ações de correção implementadas

Avaliação fornecedores

Score Avaliação Gestão Ambiental	83
Número de auditorias presenciais	18
Benchmark	Baixo Risco
	(exceto para 1% dos fornecedores da área dos Serviços Administrativos Meios e Marketing e 3% dos fornecedores dos Sistemas de Informação)
Pré-seleção de fornecedores	✓
Cláusulas contratuais	✓

Performance ambiental dos fornecedores

Consumo de energia	Redução de 12%
Consumo de combustível	Redução de 33%
Resíduos	Cumprem a legislação
Matérias-primas *	0 (zero) incidentes

* Não utilização de minerais de conflito

12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Canais de comunicação

Código de conduta	✓
Portal do Fornecedor	✓
Reuniões de avaliação e feedback	✓
Auditorias	✓
Equipa especializada para diálogo e negociação	✓
Canais de denúncia confidenciais	✓
Equipa especializada em gestão ambiental	✓

Notas metodológicas

Cálculo de Indicadores ambientais

Para o cálculo dos consumos de energia e emissões de GEE foram utilizados os seguintes fatores de conversão:

	Fatores de conversão	Fonte
Eletricidade	1kwh= 0,0036Gj	Agência Internacional de Energia
	Fator emissão 0,47 kgCO ₂ e/kwh	Despacho n.º 17313/2008 de 26 de junho
Gás natural	PCI = 0,03846 Gj/m ³	Agência Portuguesa do Ambiente
	Fator emissão 56,10 KgCO ₂ /Gj	Agência Portuguesa do Ambiente
Gasolina	PCI = 45 Gj/t	Despacho 17313/2008
	Fator emissão 69,2 KgCO ₂ /Gj	Despacho 17313/2008
	Fator emissão 0,1163 Kg NO ₂ /Gj	Agência Portuguesa do Ambiente
	Fator emissão 0,0005 Kg SO ₂ /Gj	Agência Portuguesa do Ambiente
Gasóleo	PCI = 43,3 Gj/t	Despacho 17313/2008
	Fator emissão 74,0 kgCO ₂ /Gj	Despacho 17313/2008
	Fator emissão 0,3139 Kg NO ₂ /Gj	Agência Portuguesa do Ambiente
	Fator emissão 0,0004Kg SO ₂ /Gj	Agência Portuguesa do Ambiente

08

DIMENSÃO SOCIAL



PERFIL DO RELATÓRIO	04	1. PRÁTICAS LABORAIS	138
01 PERFIL ORGANIZACIONAL	06	1.1. Empregabilidade	139
02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS	15	1.2. Relações laborais	142
MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO	16	1.3. Segurança e Saúde no Trabalho	144
03 MODELO DE GOVERNO	35	1.4. Formação	146
04 ÉTICA E INTEGRIDADE	51	1.5. Diversidade e igualdade de oportunidades	150
05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE	67	1.6. Avaliação de fornecedores	153
06 DIMENSÃO ECONÓMICA	95	1.7. Canais de comunicação	153
07 DIMENSÃO AMBIENTAL	111	2. DIREITOS HUMANOS	154
08 DIMENSÃO SOCIAL		2.1. Investimento	155
09 CIDADANIA CORPORATIVA	171	2.2. Não Discriminação	156
DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO	177	2.3. Direitos Humanos na cadeia de valor	157
ÍNDICE GRI	183	2.4. Avaliação de fornecedores	159
UNGC COP NÍVEL AVANÇADO	191	2.5. Canais de comunicação	159
VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE	193	3. RESPONSABILIDADE NOS PRODUTOS	160
		3.1. Saúde e segurança	160
		3.2. Informação sobre produtos e serviços	162
		3.3. Comunicação de marketing	165
		3.4. Privacidade e segurança dos clientes	166
		3.5. Cumprimento	170

1. PRÁTICAS LABORAIS

As pessoas que integram a organização assumem uma importância fundamental para a gestão, na medida em que a sua capacidade de adaptação às mudanças de mercado e de inovação no uso dos instrumentos de trabalho contribuem decisivamente para a diferenciação da nossa atividade e, por consequência, para o posicionamento da empresa no mercado.

Através do conhecimento profundo dos pontos fortes e pontos fracos do perfil de cada colaborador e da própria organização, é possível desenvolver metodologias de gestão tendentes a otimizar o alinhamento entre as valências pessoais e os objetivos empresariais e, deste modo, contribuir para agregar valor aos respetivos negócios.

Modelo integrado de gestão de recursos humanos*

Códigos de princípios e acordos assumidos:

- Código de Ética
- Código de Ética para Financial Officers
- Acordo Coletivo de Trabalho
- Princípios da United Nations Global Compact
- Código de Responsabilidade Social da Union Network International
- Carta de Sustentabilidade da ETNO
- Declaração Universal dos Direitos Humanos

Códigos de princípios e acordos assumidos:

- Modelo de Recrutamento
- Programas de Acolhimento
- Programas de Mobilidade
- Programas de Formação
- Sistema de Business Intelligence
- Programas de Retenção de Talentos
- Programas de Responsabilidade Social Interna
- Intranet Corporativa
- Modelo de Evolução Profissional

Ferramentas de gestão e avaliação

- Inquérito de Clima Organizacional
- Sistema de Avaliação de Desempenho (Objetivos / Competências Técnicas e de Gestão)
- Portal do Colaborador
- Reuniões de Feedback
- Plano de Desenvolvimento Pessoal

Códigos de princípios e acordos assumidos:

- Flexibilidade de Horários de Trabalho
- Planos de Saúde
- Espaços Culturais, Lazer e Restauração
- Canais de Comunicação
- Clube PT
- Plano de Descontos em Aquisição de Serviços
- Associação de Apoio Social
- Apoio no Final de Carreira
- Responsabilidade Social Interna

* O modelo de RH assegura a igualdade de oportunidades, a equidade de remunerações para funções idênticas, a proteção da saúde e da segurança e os períodos de tempo mínimos, estipulados legalmente, quer em na AE quer na lei geral do trabalho, para aviso de qualquer alteração relacionada com o trabalho, a todos os colaboradores PT.

Cinco prioridades estratégicas

1. Aumentar a produtividade;
2. Concluir a implementação do modelo de carreiras;
3. Melhorar o processo de avaliação de desempenho;
4. Atrair e desenvolver talento;
5. Reforçar a responsabilidade social interna.

1.1. Empregabilidade

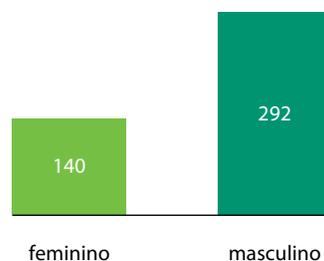
A estratégia de recrutamento da PT assenta essencialmente na atração, seleção e desenvolvimento de jovens a iniciar a sua atividade profissional.

O programa Trainees e a Academia Portugal Telecom são programas estratégicos de atração, captação e integração de jovens na vida ativa, resultante de parcerias com a comunidade escolar, nomeadamente universidades e escolas técnico-profissionais de referência a nível nacional.

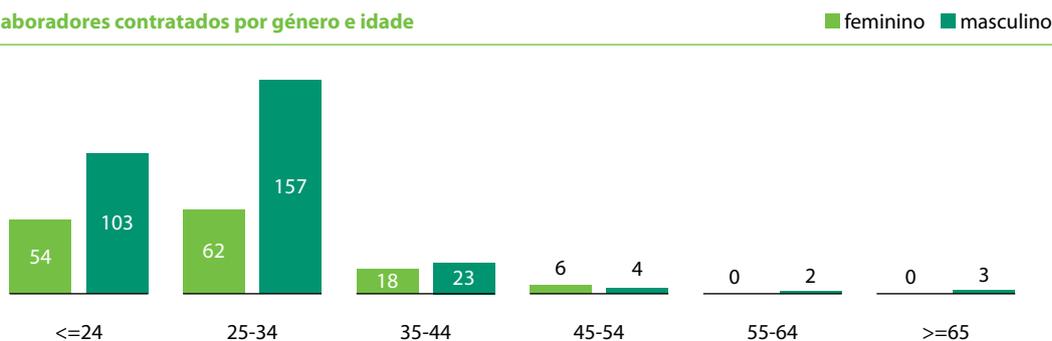
Atração e captação	<ul style="list-style-type: none"> Recrutamento de jovens licenciados com elevado potencial de desenvolvimento no mercado das telecomunicações Dinamização e captação nas principais universidades do país
Integração assistida	<ul style="list-style-type: none"> Elevado sponsorship da gestão de topo Acompanhamento constante de diversas entidades na organização
Crescimento e desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> Alinhamento entre os objetivos pessoais e profissionais Desenvolvimento de competências comportamentais e profissionais Retenção dos que evidenciaram maiores capacidades e adaptação
Investimento no futuro	<ul style="list-style-type: none"> Reforço da capacidade de inovação das equipas, diferenciação de perspetivas e criatividade nas soluções para enfrentar os desafios de hoje e no futuro

A PT continua a apostar numa estratégia de recrutamento tendo em vista uma maior qualificação da força de trabalho. Em 2013 foram recrutados um total de 432 novos colaboradores.

Contratações em 2013



Colaboradores contratados por género e idade

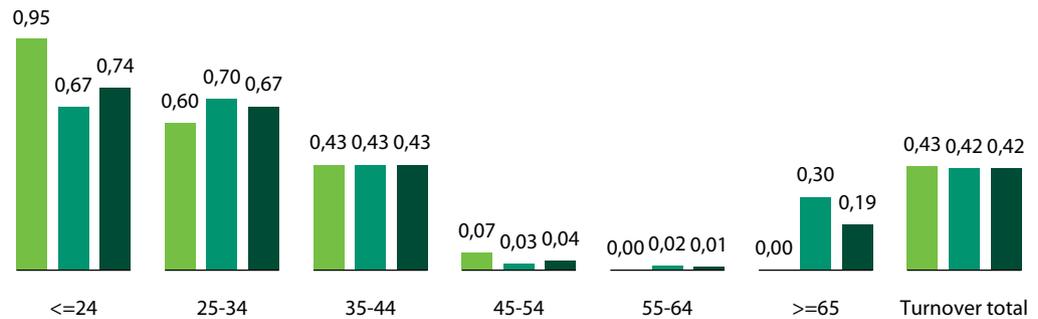


08

DIMENSÃO SOCIAL

Turnover por idade

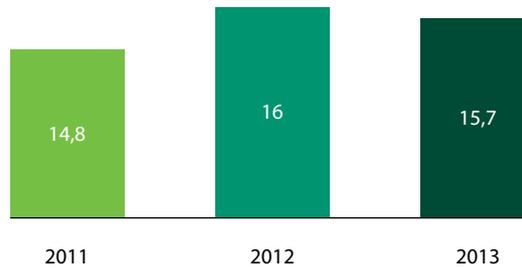
■ feminino ■ masculino ■ total



A antiguidade média dos colaboradores ao serviço da empresa situa-se nos 15,7 anos, o que corrobora a estratégia de gestão de recursos humanos, de longo prazo num enquadramento especialmente difícil.

Antiguidade média

(anos)



Benefícios atribuídos a colaboradores

Benefícios dados aos efetivos e CTC: Plano de saúde e benefícios de comunicações

Benefícios atribuídos a todos os colaboradores: A área de Responsabilidade Social Interna da PT dinamiza um conjunto de iniciativas que visam apoiar os colaboradores e familiares, promovendo valores sociais, o bem-estar, a cultura, hábitos saudáveis e momentos especiais e apoiando o desenvolvimento de filhos de colaboradores através de apoios ao estudo para agregados com rendimentos per capita mais baixos e dinamizando atividades de tempos livres.

Programa é consigo

Crescer	Iniciativas de inclusão digital, aquisição de competências escolares e ocupação de tempos livres
Apoiar	Iniciativas de apoio a colaboradores e familiares com necessidades particulares
Viver	Iniciativas de apoio a colaboradores no âmbito da Saúde, prevenção, rastreio e bem-estar

Saúde

Em termos de apoio à saúde, a PT dispõe de uma rede de prestação de cuidados de saúde aos colaboradores e, no caso de assim o entenderem, ao restante agregado familiar, em condições favoráveis relativamente a outros sistemas de saúde.

Paralelamente são efetuados programas de rastreio para melhor endereçar os riscos identificados e, deste modo, poder contribuir para a dinamização de hábitos de vida saudável – ver em SST. Os planos de saúde da PT abrangem 49 136 beneficiários.

Espaços de refeição

A PT disponibiliza aos seus colaboradores uma rede de espaços de refeição e espaços de snack que pretende associar a alimentação saudável a uma relação qualidade/preço equilibrada. Os responsáveis por estes espaços contam com o apoio de nutricionistas para a preparação das respetivas ementas.

Apoio aos estudos dos filhos de colaboradores

A PT tem um programa de apoio aos estudos – subsídios e prémios de excelência – para filhos de colaboradores. Permite apoiar a educação escolar dos filhos dos agregados familiares com rendimentos per capita mais baixos e premiar a excelência académica dos jovens. – **Foram atribuídos 3.358 apoios (+12% face a 2012)**

Celebrar a natalidade

A taxa de natalidade tem baixado na Europa e particularmente em Portugal. Por isso, a PT celebra a natalidade enviando aos colaboradores que recebem a bênção da maternidade ou paternidade, um kit presente com produtos para o bebé e uma mensagem de homenagem aos pais. – **Foram atribuídos 388 kits (+6% face a 2012)**

Campos de férias para os filhos dos colaboradores

Em época de férias escolares, a PT organiza (por idades) programas em campos de férias para os filhos dos colaboradores. Estes programas contêm atividades didáticas, lúdicas e desportivas e a adesão que têm é sempre elevada, já que contribui para a ocupação de tempos livres das crianças e para a tranquilidade dos respetivos pais. – **Contou com 2.191 participantes (+13% face a 2012)**

Apoio social a colaboradores

Apoio a colaboradores e família em situação de dificuldade (saúde, económica, etc.) – **Foram recebidas 2.022 solicitações (+7% face a 2012)**

Voluntariado em família

A PT organiza programas de voluntariado, fora do horário de trabalho, que permitem aos colaboradores participarem individualmente ou conjuntamente com as suas famílias. Estes programas de voluntariado estão frequentemente relacionados com atividades, ao ar livre, e/ ou de apoio social (a jovens e/ou idosos carenciados). – **Os programas de voluntariado em família contaram com 1.467 participantes (+44% face a 2012)**

Bookpoint – literacia

Os colaboradores da PT dispõem de uma rede de mediatecas internas onde podem requisitar, para suas casas e por um período pré-determinado, diferentes suportes e diferentes conteúdos adequados a várias idades e interesses.

08 DIMENSÃO SOCIAL

Vantagens na aquisição de serviços e produtos

Os colaboradores da PT e suas famílias beneficiam também de descontos e condições especiais para a compra de bens e serviços em várias lojas, através de protocolos estabelecidos entre a PT e as respetivas marcas:

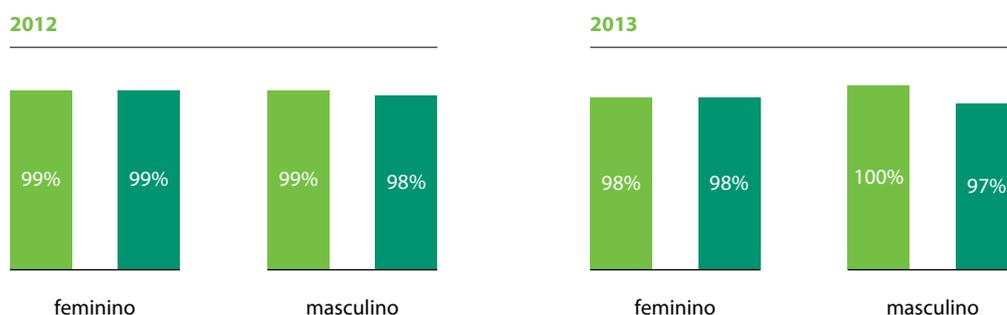
- Telecomunicações;
- Equipamentos eletrónicos;
- Saúde e bem-estar;
- Restaurantes;
- Viagens, turismo e lazer;
- Desporto e atividade física;
- Combustíveis.

Licença parental

Todos os colaboradores são abrangidos pelo direito à licença de parentalidade. Em 2013, a taxa de retorno após licença parental e a taxa de retenção ao final de um ano são as referidas nos seguintes gráficos.

Taxa de retorno e retenção após licença parental

■ taxa de retorno ■ taxa de retenção



1.2. Relações laborais

As políticas e o modelo de gestão de colaboradores são resultado do diálogo existente entre os dirigentes da PT e os responsáveis das estruturas de representação coletiva de trabalhadores.

O modelo de gestão incorpora o diálogo entre as estruturas de representação da gestão e as Estruturas de Representação Coletiva dos Colaboradores (ERCT), entre as quais Sindicatos e Comissão de Trabalhadores.

Estruturas de representação coletiva de trabalhadores (ERCT)

Sindicatos	18
Nº total de Sindicatos que subscreveram o ACT	12
Comissão de Trabalhadores	1
Subcomissões de Trabalhadores	38
Nº total de reuniões com as ERCT	107

Temas tratados com as ERCT

	Sindicatos	Comissão e subcomissão de trabalhadores
Alterações de horários e locais de trabalho		
Apresentação de resultados		
Avaliação das condições de trabalho		
Avaliação de desempenho		
Ferramentas, matérias e equipamentos de trabalho		
Formação profissional		
Frota automóvel		
Inquérito satisfação		
Estratégia de alterações climáticas		
Integração no novo modelo de carreiras		
Mobilidade interna		
Plano de saúde		
Política social		
Prémios mensais		
Pré-reformas		
Progressões Promoções		
Reestruturação na empresa		
Regimes de trabalho		
Sinal analógico de televisão e da entrada do TDT		

Comunicações previstas no código do trabalho

- Comunicação à Comissão de Trabalhadores e à associação sindical em que o trabalhador esteja filiado da celebração de contrato de trabalho a termo certo (art. 144º, n.º 1 do CT) – 5 dias úteis seguintes à celebração;
- Comunicação à Comissão de Trabalhadores e à associação sindical em que o trabalhador esteja filiado da cessação de contrato de trabalho a termo (art. 144º, n.º 1 do CT) – 5 dias úteis seguintes à cessação;
- Comunicação do início de funções de trabalhador temporário aos serviços de Segurança e Saúde no Trabalho, aos representantes dos trabalhadores para a Segurança e Saúde no Trabalho, aos trabalhadores com funções específicas neste domínio e à Comissão de Trabalhadores (art. 186º, n.º 8 do CT) - 5 dias úteis subsequentes ao início de atividade;
- Comunicação à Comissão de Trabalhadores do início de utilização de trabalhador em regime de cedência ocasional (art. 293º, n.º 2 do CT) – 5 dias úteis.

Comunicações previstas no acordo coletivo de trabalho

- Comunicação de transferências definitivas que impliquem mudança de residência, por escrito, ao trabalhador com uma antecedência mínima de 60 dias;
- Comunicação de transferências definitivas, por escrito, ao trabalhador com uma antecedência mínima de 30 dias;
- Comunicação de transferências definitivas para outro local dentro da mesma localidade, por escrito, ao trabalhador com uma antecedência mínima de 3 dias;
- Comunicação de transferências temporárias, por escrito, ao trabalhador com a antecedência mínima de 8 dias;
- Comunicação de transferências por conveniência de serviço, previamente, à associação sindical que represente o trabalhador.

1.3. Segurança e Saúde no Trabalho

Modelo de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho

Segurança no trabalho

Minimizar os riscos profissionais, prevenindo os acidentes de trabalho. Combater as doenças profissionais, de um ponto de vista não médico, através da identificação dos fatores que podem afetar o ambiente de trabalho e o trabalhador

Saúde no trabalho

Vigiar a saúde do trabalhador, cuja responsabilidade técnica cabe ao médico do trabalho

Objetivos

- Melhorar a qualidade de vida dos colaboradores
- Diminuir o número e a gravidade dos acidentes de trabalho
- Melhorar as relações humanas no local de trabalho
- Contribuir para garantir os níveis de produtividade da empresa
- Racionalizar os custos

Operacionalização do Modelo de Segurança e Saúde no Trabalho

- Desenvolver planos de prevenção
- Identificar os perigos e avaliar os riscos dos locais de trabalho e das atividades
- Participar no controlo dos riscos profissionais, propondo as respetivas medidas de eliminação / mitigação
- Participar e acompanhar a implementação das medidas de controlo dos riscos profissionais
- Cooperar na conceção dos locais de trabalho
- Analisar as causas dos incidentes e definir as respetivas medidas de atuação
- Participar na definição do programa de informação, na execução e implementação das campanhas de informação aos trabalhadores, em matéria de SST
- Participar na conceção do programa de formação em matéria de SST e no desenvolvimento dos respetivos conteúdos e suportes formativos
- Participar nas atividades dos sistemas de gestão de SST certificados, incluindo nas auditorias internas e externas

A Segurança e Saúde no Trabalho são asseguradas através de unidades organizacionais especializadas, pelos representantes dos trabalhadores para a Segurança e Saúde no Trabalho, bem como, por todos os colaboradores que são parte ativa no aperfeiçoamento contínuo da melhoria das suas condições de trabalho e da respetiva qualidade de vida, designadamente através da participação na identificação de perigos e avaliação de riscos e na definição e implementação das medidas de controlo adequadas a cada situação.

Com o objetivo de ver reconhecidos os procedimentos e práticas implementadas, a PT tem os sistemas de gestão certificados de acordo com a OHSAS 18 001.

Representação dos colaboradores em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho

As comissões de SST representam mais de 75% dos colaboradores do grupo, sendo que como atuam em 99 % dos edifícios do grupo PT, colaborando e acompanhando o desenvolvimento e a implementação dos programas de segurança e saúde, o que na realidade faz com que a totalidade dos trabalhadores representados se possa considerar superior ao valor acima descrito.

Os programas de SST levados a efeito pela PT abrangem todos os colaboradores no ativo, e durante o ano de 2013 são de destacar as seguintes atividades e respetivos resultados:

Sinistralidade laboral e doenças profissionais

Sinistralidade	Masculino	Feminino	Total
Acidentes de trabalho em serviço, com baixa médica	107	30	137
Dias perdidos* devido aos acidentes em serviço, com baixa médica	3.707,1	756,4	4.463,5
Número de horas potencialmente trabalhadas	10.813.298	6.087.777	16.901.075
Número de horas efetivamente trabalhadas	13.003.659,1	7.298.038,0	20.301.697,1
Taxa de sinistralidade	1,65	0,82	1,35
Taxa de dias perdidos	68,57	24,85	52,82

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

Práticas que garantem a Segurança e Saúde dos Trabalhadores

A existência de procedimentos de identificação contínua dos perigos e apreciação dos riscos para a SST associados aos locais de trabalho e às atividades desenvolvidas, permite à organização desenvolver controlos para eliminar ou reduzir os perigos e afetar os recursos necessários para uma gestão efetiva do risco. As atividades desenvolvidas neste âmbito foram consubstanciadas, designadamente, no processo de avaliação das condições de trabalho.

Avaliações das condições de trabalho

Número de avaliações de risco efetuadas (em atividades e estabelecimentos PT)	133
Número de avaliações de risco efetuadas (em obra)	944

As avaliações das condições de trabalho efetuadas em espaços ocupados em permanência, incluem a análise de aspetos como ambiente térmico (temperatura e humidade relativa do ar), qualidade do ar interior (monóxido de carbono e dióxido de carbono) e iluminação.

De forma a preparar a resposta a situações de emergência, prevenir ou mitigar as suas consequências adversas para a segurança e saúde dos trabalhadores são realizados regularmente exercícios de simulação de resposta situações de emergência, designados por CPX (Comand Post Exercise), que pretendem recriar situações de pressão similares às de uma situação real de emergência, testando o estado de prontidão operacional e a capacidade de resposta dos diferentes meios envolvidos nas operações de controlo da emergência.

Preparação e respostas a emergências

Nº de simulacros	41
Nº de exercícios de prática simulada em sala	14

08 DIMENSÃO SOCIAL

Medidas preventivas adotadas

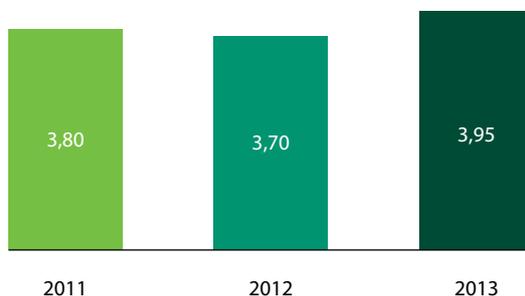
Plano global de melhoria dos equipamentos utilizados nas empresas do Grupo PT
(Equipamentos de proteção individual Inspeccionados – 5.461 | Equipamentos de trabalho Verificados – 719)

Realização de ações de formação : “STAP - Segurança em trabalhos em altura - Postes de madeira e betão”; “STCVP - Segurança em trabalhos em câmaras de visita permanente” – STAC – Segurança em trabalho em cobertura / telhados; Curso básico de primeiros socorros; Estrutura operacional de emergência; Gestão de energia em edifícios de serviços; inspeção e ensaios em obras; Prevenção de riscos elétricos; Segurança de atmosferas potencialmente explosivas; Trabalhos em altura.

Absentismo

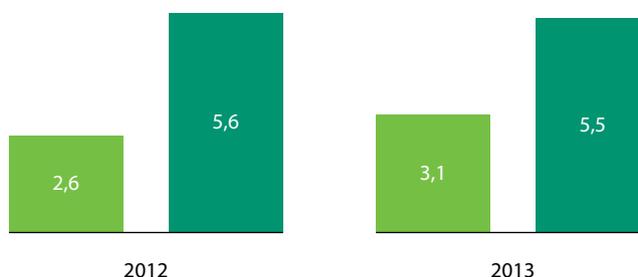
A taxa de absentismo na PT, calculada entre o potencial de horas a trabalhar e o número de horas de absentismo, manteve-se ao longo do triénio entre os 3 e os 4%, sendo que em 2013 aumentou ligeiramente, por outro lado o absentismo feminino diminuiu para os 5,5% e o masculino aumentou para os 3,1%.

Taxa de absentismo



Taxa de absentismo por género

■ masculino ■ feminino



1.4. Formação

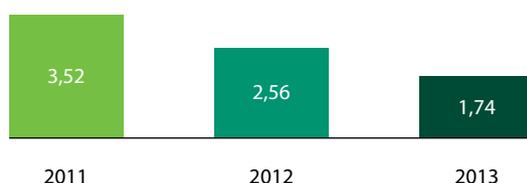
Retenção de talento

Formação e desenvolvimento
Gestão e avaliação de desempenho
Modelo de carreiras
Participação na inovação
Canais de comunicação para diálogo
Surveys de avaliação de satisfação

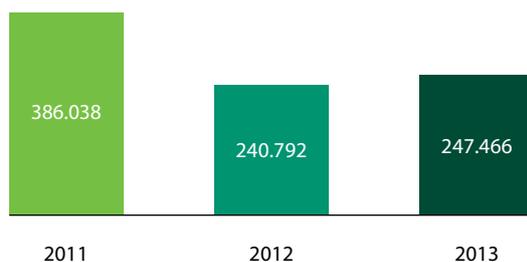
A formação dos colaboradores é considerada uma prioridade pela gestão da PT. Só através de um plano de formação adequado é possível antecipar soluções e agregar valor aos recursos humanos, aos negócios, ao ambiente e à sociedade. Ao longo do último triénio, a PT investiu aproximadamente 8 milhões de euros em ações de formação da sua equipa, sendo que 2011 foi o ano de maior investimento na área, enquadrado numa estratégia de formação intensiva e especializada dos quadros da PT. Uma vez completado esse ciclo de formação, os anos subsequentes têm sido de complementação da estratégia anterior e de consolidação de formação em áreas mais específicas.

Investimento em formação

(milhões de euros)

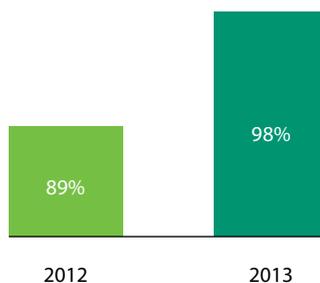


Número de horas de formação



Apesar do investimento em formação ter vindo a diminuir ao longo do triénio, é importante salientar que, em sentido contrário, tem sido possível abranger cada vez mais um maior número de colaboradores nas ações de formação. Em 2013, 98% de colaboradores PT participaram em ações de formação integradas no plano de formação da PT.

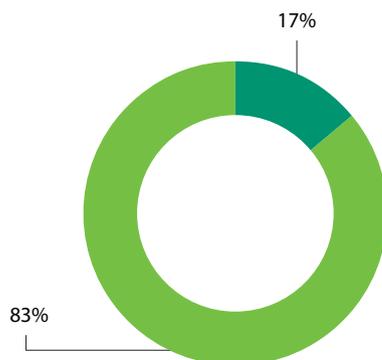
Participantes em ações de formação sobre o universo de colaboradores



08 DIMENSÃO SOCIAL

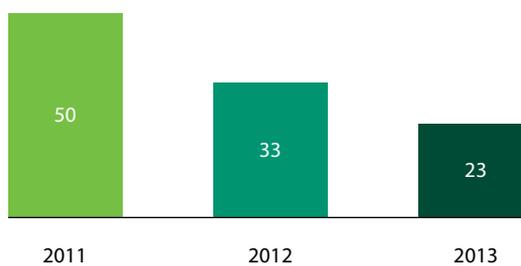
Suporte da formação (%)

■ presencial ■ e-learning



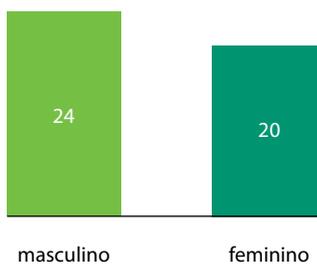
Tempo médio de formação por participante

(horas)



Distribuição do tempo médio de formação por género

(horas)



Distribuição do tempo médio de formação por categoria profissional



Gestão e avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho constitui um elemento chave do processo de gestão de recursos humanos, tendo sido aperfeiçoado em 2011 e 2012, em linha com as atuais tendências de mercado, com a orientação estratégica da empresa e com as melhores práticas que se verificam a nível internacional.

Principais objetivos da avaliação de desempenho

Motivar – motivar as pessoas através do estabelecimento de critérios objetivos que permitem recompensar o seu contributo para a performance da organização.

Desenvolver – acompanhar o desempenho dos colaboradores, proporcionando-lhes uma direção clara.

Estabelecer compromissos futuros.

Melhorar resultados – analisar o nível de concretização dos objetivos e o nível de proficiência e competência.

Foi definido e implementado um processo de avaliação de competências comportamentais e de avaliação da concretização de resultados que envolve todos os colaboradores e que se encontra alicerçado num conjunto de competências transversais, sistematizadas numa escala comum, diferenciada por perfis de avaliação, de modo a permitir uma avaliação adaptada às funções e competências de cada um.

Áreas de avaliação

Conhecimento	✓
Atitude	✓
Iniciativa	✓
Rigor	✓
Trabalho em Equipa	✓

O modelo compreende a avaliação descendente, a autoavaliação e a existência de reuniões de feedback entre avaliador e avaliado, que resultam na elaboração conjunta de um plano de desenvolvimento pessoal para cada colaborador, no qual é feita uma análise conjunta e construtiva para o desenvolvimento e maximização dos pontos fortes do colaborador, bem como identificação de ações de desenvolvimento sobre as áreas a melhorar. A avaliação de desempenho está suportada numa aplicação residente no portal interno, tendo como principais características a facilidade de acesso por todos os colaboradores e de execução das ações associadas.

08

DIMENSÃO SOCIAL

Esta ferramenta de gestão permite:

Áreas de avaliação

Empresa	Colaboradores
Aprofundar o conhecimento das competências dos colaboradores	Maior conhecimento do que a gestão valoriza no seu trabalho
Aumentar o seu nível de alinhamento com a estratégia da empresa	Tomada de consciência dos seus pontos fortes e a das áreas de competências a aperfeiçoar
Reforçar a orientação para o cumprimento dos objetivos	Criação de oportunidades de comunicação direta com a chefia, com vista a encontrar as melhores soluções para o cumprimento dos objetivos definidos
Incentivar a comunicação ascendente e descendente	Identificação dos vetores para a melhoria do seu desempenho e desenvolvimento

Com o objetivo de garantir transparência ao processo, uma vez estabilizada a conclusão das avaliações em sistema, são disponibilizadas na intranet as autoavaliações aos avaliadores bem como a avaliação e respetivo plano de desenvolvimento pessoal aos avaliados. De seguida concretizam-se as reuniões de feedback, que fecham este ciclo, que contempla **100% dos colaboradores**.

Gestão do final de carreira

O final de carreira dos colaboradores, quer seja, por finalizar o vínculo contratual coma empresa, quer seja, por reforma da vida ativa, é acompanhado e apoiado pela PT da seguinte forma:

Gestão de final de carreira

Da PT	Da PT e da vida ativa
<ul style="list-style-type: none">• Aviso prévio• Identificação de competências• Formação e plano de desenvolvimento• Técnico e comportamental• Identificação de oportunidades de trabalho na cadeia de valor	<ul style="list-style-type: none">• Canais de comunicação entre colaboradores no ativo e colaboradores em situação de reforma• Centro e plano de saúde• Clube de atividades culturais e desportivas• Espaços de refeição da empresa (dieta alimentar por segmento de necessidade)• Programas de voluntariado cidadania ativa• Packages de serviços de comunicação e multimédia com condições preferenciais

1.5. Diversidade e igualdade de oportunidades

A diversidade é uma prioridade estratégica na empresa. É uma consequência natural da sua globalização à escala mundial. O Código de ética com que pauta a sua conduta também promove e defende a diversidade e a igualdade de oportunidades.

A política adotada apela ao respeito pelas diferenças, ao combate de qualquer forma de discriminação, e à promoção da igualdade de oportunidades. Todas as políticas que norteiam a atuação da empresa defendem a igualdade de oportunidades no trabalho, independentemente do género, idade, raça, religião, deficiência e/ou orientação sexual de cada um.

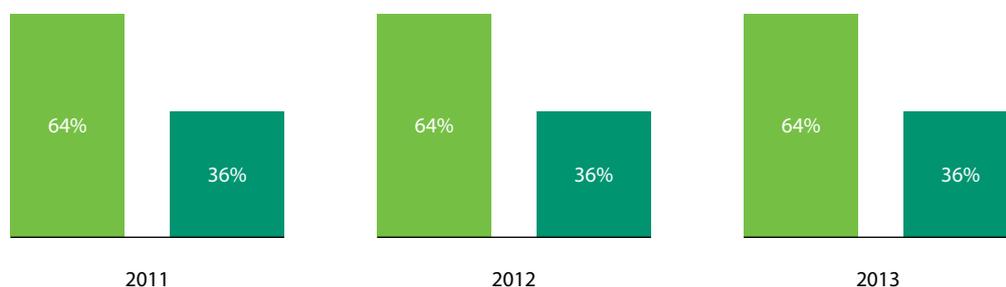
A PT, para além de estar empenhada em cumprir a legislação laboral nacional, entende que deve garantir igualdade de oportunidades a todos os seus colaboradores e candidatos aos seus programas de recrutamento. Sabendo que as áreas das TIC têm revelado ser menos atrativas para as mulheres, a PT tem procurado estimular o interesse desta faixa da população através de um programa de recrutamento junto das universidades e escolas de referência.

Para além de integrar especificamente este tema no seu Código de Ética, é também signatária dos Princípios da United Nations Global Compact, da Carta de Responsabilidade Social da Uni (Union Network International), é signatária do Código Europeu de Melhores Práticas para Mulheres nas TIC. Em 2013 tornou-se também signatária do Fórum de Empresas para a Igualdade de Género, uma iniciativa da Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego.

A distribuição entre homens e mulheres tem-se mantido estável ao longo do triénio – em média, em cada 10 colaboradores, cerca de 6 são homens e 4 são mulheres.

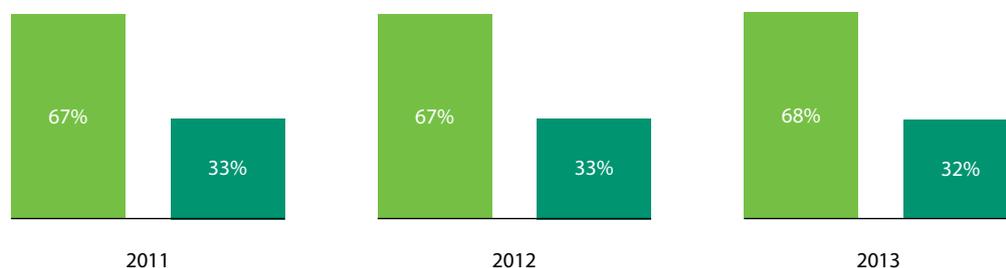
Diversidade de género

■ masculino ■ feminino



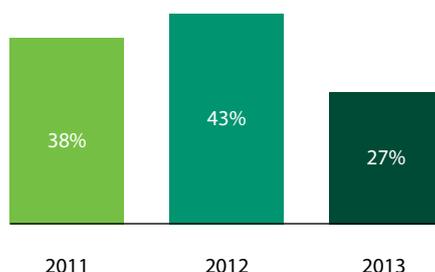
Cargos de gestão por género

■ masculino ■ feminino



Os programas de estagiários têm vindo a incorporar crescentemente mais mulheres, contudo em 2013 esta tendência teve uma quebra, existindo apenas 27% de mulheres nos programas de estagiários.

Mulheres nos programas de estagiários



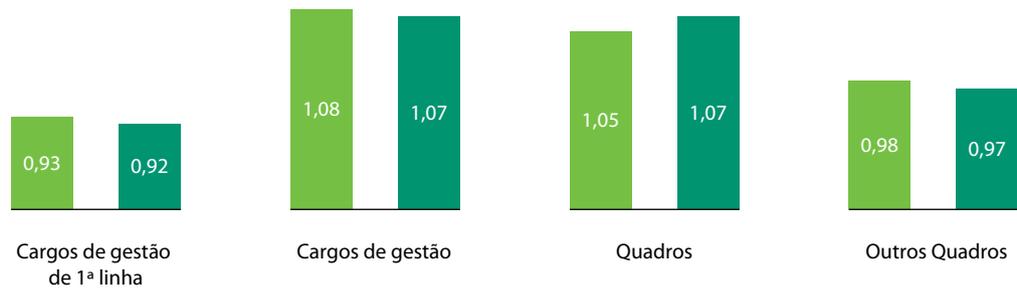
08

DIMENSÃO SOCIAL

A remuneração média dos cargos de gestão de 1ª linha e a dos outros quadros é ligeiramente superior entre os colaboradores do sexo feminino. A remuneração média dos restantes cargos de gestão e dos quadros técnicos em geral é ligeiramente superior entre os colaboradores do sexo masculino, sendo que esta tendência tem-se mantido estável.

Proporção de remuneração entre homem / mulher

■ 2012 ■ 2013

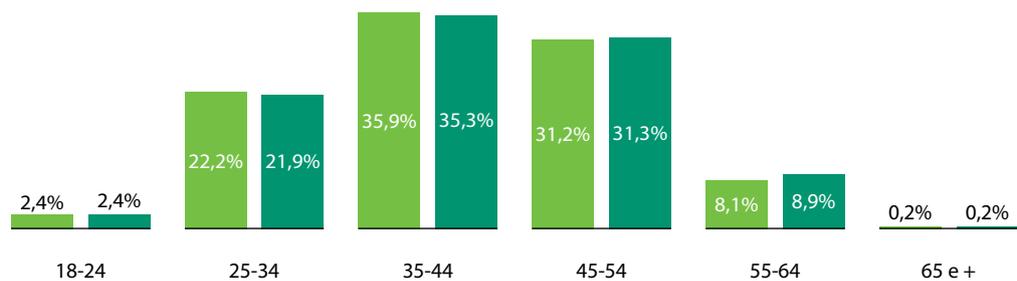


A remuneração mais baixa paga pela PT e 2% acima da remuneração mínima mensal garantida.

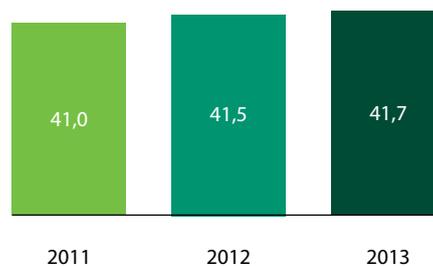
A distribuição dos colaboradores por grupo de idade apresenta uma distribuição equilibrada entre os mais jovens e os mais seniores.

Distribuição por idades

■ 2012 ■ 2013

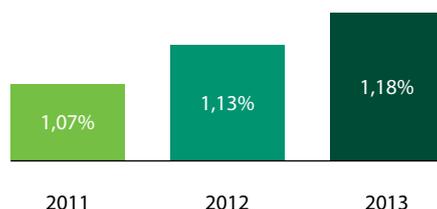


Média etária dos colaboradores



A PT integra na sua estrutura colaboradores portadores de deficiência.

Portadores de deficiência



1.6. Avaliação de fornecedores

A cadeia de fornecedores é avaliada de acordo com um modelo integrado que inclui 4 etapas complementares: Pré-seleção, survey de avaliação de práticas e desempenho, auditorias aleatórias e canais de denúncia (confidenciais).

O modelo de pré-seleção de potenciais fornecedores da PT implica a aceitação do Código de Conduta de Responsabilidade Social da PT (que integra aspetos éticos, laborais, Direitos Humanos, Saúde e Segurança no Trabalho e ambientais) e a apresentação de documentação que evidencie o cumprimento da legislação e das práticas de sustentabilidade da empresa. A avaliação dos fornecedores adjudicados é efetuada pela aplicação anual de um survey e de auditorias presenciais a uma amostragem aleatória de fornecedores.

No que respeita a práticas laborais, em 2013, o perfil de avaliação obtido teve a seguinte configuração:



Os segmentos de fornecedores que evidenciam menor alinhamento são sujeitos a um plano de melhoria que contempla fases de diálogo e de identificação de metas que permitam um sucessivo melhor alinhamento com vantagens para todas as partes interessadas.

1.7. Canais de comunicação

Os canais de comunicação disponíveis são de diversa natureza, de modo a permitir não só uma melhor identificação e gestão de riscos e oportunidades como também a preparação de planos que visem a mitigação de quaisquer impactes negativos na empresa e/ou nas partes interessadas, no que se relaciona com práticas laborais.

08

DIMENSÃO SOCIAL

Colaboradores	Código de Conduta Diálogo social com representantes dos colaboradores Canais de denúncia confidencial Portal do colaborador Inquérito de clima organizacional Acordo de empresa Intranet corporativa Avaliação de desempenho e feedback Formação
Fornecedores e parceiros	Código de Conduta Portal do fornecedor Reuniões de avaliação e feedback Auditorias Equipa especializada para negociação e diálogo Canais de denúncia confidenciais Benchmarks e rankings internacionais
ONGs	Participação em grupos de trabalho: Direitos Humanos; Segurança e Saúde no Trabalho; menores; radiações eletromagnéticas; ética na comunicação; cadeia de valor e alinhamento Racionalização de emissões de GEE Filantropia estratégica Impactes na sociedade Surveys Estatísticas internacionais Benchmarks

2. DIREITOS HUMANOS

A PT está comprometida com o desenvolvimento de uma cultura organizacional baseada em políticas que apoiam e promovem os Direitos Humanos, procurando evitar qualquer cumplicidade com quem de algum modo transgrida algum dos seus princípios.

Apoiamos os princípios contidos na Declaração Universal dos Direitos do Homem, as diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais e as convenções fundamentais da OIT sobre o trabalho.

O nosso apoio a esses princípios reflete-se nas políticas e ações para com os nossos colaboradores, fornecedores, clientes e os países onde operamos, a quem exigimos o mesmo padrão.

A PT encara os seus colaboradores com respeito e dignidade, garantindo que trabalham livremente, por vontade própria, e que são devidamente remunerados pelo seu esforço, em cumprimento do que foi contratualizado e de acordo com as leis e regulamentos dos países em que operamos.

A PT respeita a soberania dos governos em todo o mundo, considerando que cada nação deve proteger os Direitos Humanos de seus cidadãos. Contudo, sabendo que o enquadramento legal de alguns dos países onde operamos é pouco claro relativamente aos aspetos relacionados com Direitos Humanos, a PT garante a conformidade com a legislação local e adiciona a forte promoção para que as empresas adiram aos princípios refletidos nas nossas políticas corporativas.

Os compromissos da PT para com o respeito pelos Direitos Humanos está incorporado nas políticas sociais e laborais do Grupo e os seus critérios e resultados são partilhados nos relatórios anuais da empresa. Os Direitos Humanos são parte da avaliação do risco não-financeiro das operações.

Igualdade

Proibir qualquer distinção no gozo dos Direitos Humanos por motivos de raça, cor, sexo, língua, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional ou social, riqueza, nascimento ou de qualquer outra situação.

Vida e Segurança

Preservar o direito à vida, à liberdade e à segurança, garantindo o direito de estar livre de escravidão, servidão, tortura ou tratamento cruel, desumano ou degradante, desenvolvendo sempre a noção de dignidade pessoal e de segurança.

Liberdade Pessoal

Direitos que protegem:

- A privacidade das pessoas em assuntos relacionados com a família, a casa, a correspondência, a reputação, a honra e a liberdade de movimentos;
- O direito a ter asilo, uma nacionalidade ou o direito à propriedade;
- A liberdade de pensamento, de consciência e de religião e de opinião e expressão, bem como o direito de reunião pacífica e de associação.

Liberdades Económicas, Sociais e Culturais

PT apoia o seguinte:

- O direito à dignidade humana e ao livre desenvolvimento da personalidade de cada indivíduo;
- O direito ao trabalho e ao salário igual por trabalho igual, a uma remuneração justa que garanta para o trabalhador e sua família uma existência compatível com a dignidade humana;
- O direito de formar e aderir a sindicatos, o direito ao repouso e ao lazer, e às férias remuneradas periódicas.

2.1. Investimento

O investimento da PT neste domínio é feito através de campanhas de sensibilização, formação, compromissos e auditorias. Todos os stakeholders são convidados a visitar os conceitos relacionados com este assunto e de seguida evidenciar, de alguma forma, o seu comprometimento na aplicação dos princípios relacionados com os Direitos do Homem. Todos os parceiros ou fornecedores com quem a PT se relaciona são alvo de uma pré-seleção que obriga à assinatura e compromisso com o Código de Conduta de Responsabilidade Social que procura garantir o alinhamento dos fornecedores e parceiros em 3 grandes áreas: Direitos Humanos, Condições Laborais e Responsabilidade Ambiental. É exigido também aos fornecedores e parceiros a disponibilização de documentos que comprovem a sua capacidade de resposta e alinhamento com o Código de Conduta e valores da PT. Todos os contratos estabelecidos incluem cláusulas referentes a temas ambientais, Direitos Humanos, condições laborais e Saúde e Segurança no Trabalho.

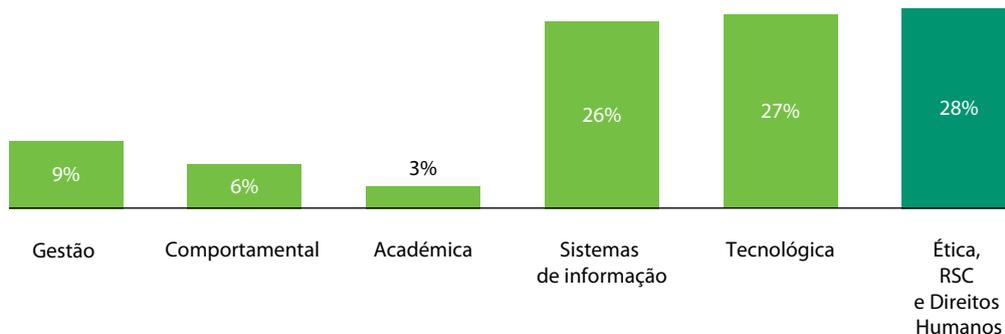
Áreas de investimento em DH

		Fornecedores	PT
Informação online campanhas sensibilização	DH	✓	✓
	RL	✓	✓
	SST	✓	✓
Formação	DH		✓
	RL		✓
	SST		✓
Cláusulas contratuais	DH	✓	✓
	RL	✓	✓
	SST	✓	✓
Compromissos subscritos entre as entidades	DH	✓	✓
	RL	✓	✓
	SST	✓	✓

08

DIMENSÃO SOCIAL

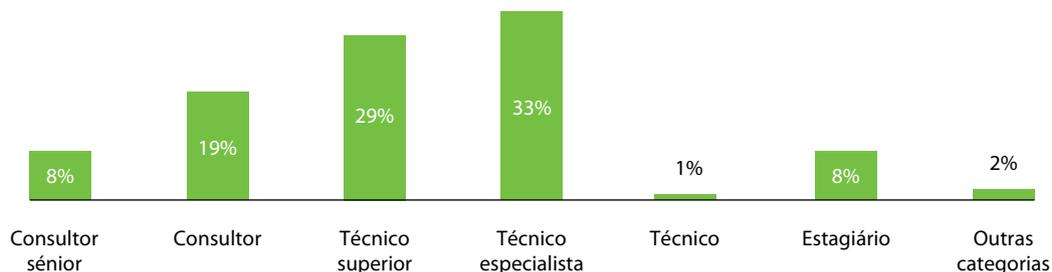
Áreas temáticas de formação dos colaboradores



Até ao final do ano de 2013, a formação de colaboradores nos temas de RSC e Direitos Humanos assumiu o perfil abaixo, sendo que no ano de 2014 se irá iniciar um novo ciclo de formação baseado na revisão do Código de Ética – que especifica melhor os aspetos relacionados com Direitos Humanos - e na adoção da Política Anticorrupção.

Este ano foram efetuadas 46.405 horas de formação em Direitos Humanos e Responsabilidade Social, tendo assumido a seguinte proporção por categoria profissional:

Horas de formação em Direitos Humanos



2.2. Não Discriminação

Através dos canais de denúncia disponibilizados pela PT, em 2013 registou-se apenas uma queixa relacionada com discriminação que se encontra atualmente resolvida.

A PT tem definida uma metodologia que deverá ser aplicada às preocupações ou ocorrências de responsabilidade social detetadas, provenientes quer de colaboradores, clientes, auditorias ou outra fonte. Esta metodologia obedece a 4 fases distintas:

i) Detecção e reporte

Qualquer elemento da organização ou qualquer entidade externa pode manifestar uma preocupação ou detetar uma ocorrência de responsabilidade social que considere pertinente.

As ocorrências são registadas numa Tabela de Registo de Preocupações e Ocorrências.

Caso um colaborador ou uma entidade externa pretenda reportar uma situação de forma confidencial e/ou anónima, poderá fazê-lo através dos canais especificamente existentes no website corporativo e na intranet.

Todas as situações registadas são reportadas à Gestão de Topo e aos representantes dos colaboradores.

Este reporte será realizado mensalmente, ou sempre que se considere necessário, tendo em consideração a criticidade das situações.

Durante o ano não se verificaram quaisquer violações de direitos de indígenas.

ii) Definição da ação corretiva e preventiva

Após o registo das ocorrências são garantidos os seguintes passos:

- Análise e tipificação da ocorrência;
- Identificação e análise das causas associadas ao relato efetuado;
- Definição das ações preventivas ou corretivas adequadas;
- Definição de responsáveis pela implementação das ações e prazos associados.

A informação associada a esta etapa também é registada.

iii) Implementação das ações corretivas e preventivas

Esta etapa é realizada pelos responsáveis identificados na etapa anterior e envolve a Implementação das ações corretivas e preventivas, devendo também ser assegurado o cumprimento dos prazos definidos.

iv) Monitorização e avaliação das ações corretivas e preventivas

Esta etapa tem por objetivo avaliar a eficácia das ações implementadas e verificar se a ocorrência não se repetiu ou se a preocupação foi efetivamente mitigada.

Caso a ocorrência tenha voltado a ter lugar ou a preocupação não tenha sido mitigada, é realizada uma nova análise de causas, implementadas ações e o processo é replicado.

Fórum das Empresas para a Igualdade de Género - iGen

Em 2013, a PT aderiu ao iGen que tem como finalidade a partilha, entre as empresas de uma cultura comum de responsabilidade social que incorpore no dia a dia empresarial os princípios de igualdade entre as mulheres e os homens num compromisso com a promoção da igualdade profissional e o combate com todas as formas de discriminação de género no trabalho.

2.3. Direitos Humanos na cadeia de valor

A PT, para além de subscrever, promover e defender internamente princípios e códigos de conduta relacionados com os Direitos Humanos, procura de forma escrupulosa captar empresas fornecedoras que compartilham os mesmos valores em relação a esta matéria. Para além deste princípio básico, a PT tem igualmente como objetivo garantir que estas empresas fornecedoras estejam disponíveis para inovar e cooperar no sentido de garantir uma maior eficiência nos processos produtivos e de colocação de produtos e/ou serviços no mercado, tendo em vista a valorização social dos colaboradores, dos clientes e da comunidade em geral.

08 DIMENSÃO SOCIAL

Para a PT, os temas relacionados com a liberdade associativa e a negociação coletiva, trabalho infantil, trabalho forçado e o respeito pelas comunidades locais assumem uma elevada importância e uma constante monitorização das operações e fornecedores, tendo em vista o cumprimento dos princípios internacionais e códigos de conduta relacionados com os temas.

O quadro seguinte apresenta o desempenho dos fornecedores e da PT durante o ano de 2013:

		Fornecedores	PT	Cientes e público em geral
Liberdade associativa e negociação coletiva	Ocorrências	Zero ocorrências	Zero ocorrências	n/a
	Risco	Reduzido	Reduzido	n/a
Trabalho infantil	Ocorrências	Zero ocorrências	Zero ocorrências	n/a
	Risco	Reduzido	Reduzido	n/a
Trabalho forçado	Ocorrências	Zero ocorrências	Zero ocorrências	n/a
	Risco	Reduzido	Reduzido	n/a
Violações dos direitos dos povos locais	Ocorrências	Zero ocorrências	Zero ocorrências	n/a
	Risco	Reduzido	Reduzido	n/a
Privacidade de dados	Ocorrências	Zero ocorrências	Zero ocorrências	Zero ocorrências
	Risco	Reduzido	Reduzido	Reduzido
Relações laborais	Ocorrências	Zero ocorrências	Dois ocorrências	Zero ocorrências
	Risco	Reduzido	Reduzido	Reduzido

Minerais de Conflito

A PT não é fabricante de equipamentos. Sempre que necessita, seja para utilização própria ou para os seus clientes, consulta o mercado e procura identificar os equipamentos mais ajustados às necessidades em termos de eficiência, preço, pegada ambiental e ética no seu fabrico.

Além da racionalização do consumo de materiais, a PT tem procurado obter cada vez mais informação e cada vez mais rigorosa sobre as matérias-primas incorporadas nos equipamentos adquiridos para utilização própria ou para comercialização, no sentido de progressivamente garantir duas situações consideradas fundamentais:

- Que os fabricantes dos equipamentos rejeitem e se comprometam a não utilizar minerais oriundos de zonas de conflito, nomeadamente o tântalo, o tungsténio e o coltan (habitualmente designados por 3tG);
- Que a informação existente permita dar indicações corretas sobre o encaminhamento mais adequado a cada componente do equipamento no final do respetivo ciclo de vida.

A cadeia de fornecedores da PT é composta por entidades que se sujeitaram a um processo de pré-seleção muito rigoroso e que depois de selecionados, os fornecedores, não só se disponibilizam para receberem e participarem em auditorias presenciais aleatórias e/ou em surveys de validação documental da respetiva performance ambiental.

A iniciativa Global e-Sustainability Initiative (GESI) em parceria com a Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC) estão a desenvolver esforços para o rastreio de fontes de minérios usados pela indústria de telecomunicações. O programa Conflict-Free Smelter (CFS) tem-nos permitido realizar uma autoavaliação sobre a utilização de fontes de conflito na cadeia de valor www.conflictreesmelter.org.

2.4. Avaliação de fornecedores

O modelo de pré-seleção de potenciais fornecedores da PT implica a aceitação do Código de Conduta de Responsabilidade Social da PT (que integra aspetos éticos, laborais, Direitos Humanos, Saúde e Segurança no Trabalho e ambientais) e a apresentação de documentação que evidencie o cumprimento da legislação e das práticas de sustentabilidade da empresa. A avaliação dos fornecedores adjudicados é efetuada pela aplicação anual de um survey e de auditorias presenciais a uma amostragem aleatória de fornecedores. São efetuados também benchmarks que permitam fazer uma comparação entre os fornecedores da PT e as melhores práticas do setor.

No que respeita a Direitos Humanos, em 2013, o perfil de avaliação de fornecedores obtido teve a seguinte configuração de alinhamento relativamente a cumprimento com a legislação e com a implementação e controlo de boas práticas.

Avaliação	Direitos Humanos	Áreas a melhorar com base nos resultados do survey
Pré-seleção	100%	Sistemas de informação Serviços administrativos meios e marketing
Survey	82,4%	
Auditorias presenciais	65%	
Benchmarks	Baixo risco	

2.5. Canais de comunicação

Os canais de comunicação disponíveis são de diversa natureza, de modo a permitir não só uma melhor identificação e gestão de riscos e oportunidades, como também a preparação de planos que visem a mitigação de quaisquer impactes negativos na empresa e/ou nas partes interessadas, no que se relaciona com os Direitos Humanos.

08

DIMENSÃO SOCIAL

Clientes	Call Centres Portal do cliente Rede de lojas e agentes e gestores comerciais Canais telefónicos e online disponíveis 24/7 e 365 dias/ano Estudos de mercado Campanhas de marketing Fatura eletrónica Canais para reclamações e sugestões
Colaboradores	Código de Ética Diálogo social com representantes de colaboradores Canais de denúncia confidencial Portal do colaborador Inquérito de clima organizacional Acordo de empresa Intranet corporativa Avaliação de desempenho e feedback Formação
Fornecedores Parceiros	Código de Conduta Portal do fornecedor Reuniões de avaliação e feedback Auditorias Equipa especializada para diálogo e negociação Canais de denúncia confidencial Rankings e benchmarkings internacionais
ONGs	Participação em grupos de trabalho: Direitos Humanos; Segurança e Saúde no Trabalho; menores; radiações eletromagnéticas; ética na comunicação; cadeia de valor e alinhamento Racionalização de emissões de GEE Filantropia estratégica Impactes na sociedade Surveys Estatísticas internacionais Benchmarks
Público em geral	

3. RESPONSABILIDADE NOS PRODUTOS

A oferta comercial da PT procura incorporar produtos e soluções adaptadas às expectativas do mercado, que estejam na vanguarda da inovação, a preços ajustados a cada segmento de mercado e que, ao mesmo tempo, integrem características social e ambientalmente amigáveis - que contribuam para a dinamização de uma cidadania moderna, informada, consciente e responsável.

Na ótica da PT, a responsabilidade social da sua oferta comercial reside na disponibilização de um portefólio que compreende as necessidades de comunicação de toda a população, os perfis orçamentais de todos os agregados familiares, os materiais, serviços funcionalidades que respeitem os Direitos Humanos, a proteção de menores e de camadas de população com características de maior vulnerabilidade, e acima de todas estas características que sejam baseados em infraestruturas que garantam comunicações de qualidade, em banda larga e com sustentabilidade durante os próximos 100 anos.

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. Só são colocados no mercado os equipamentos, produtos e serviços que respeitam estas premissas.

Dos temas destacados pelos stakeholders na consulta efetuada, destacam-se a preocupação com o impacto das radiações eletromagnéticas na saúde, com a informação de marketing e com a privacidade e segurança dos clientes. E, por isso, passamos a detalhar estes temas.

3.1. Saúde e segurança

Os equipamentos e serviços comercializados pela PT são sujeitos a avaliações prévias de modo a garantir que não impactam negativamente a saúde e segurança dos seus utilizadores.

Equipamentos móveis

O aumento da utilização de telemóveis tem suscitado preocupações na opinião pública relativamente aos efeitos que os campos eletromagnéticos das telecomunicações móveis possam vir a causar na saúde da população.

A PT, ao longo do tempo, tem procurado acompanhar e divulgar a evolução do conhecimento existente sobre esta matéria, quer no que respeita à pesquisa científica sobre os efeitos da emissão de radiações não ionizantes na saúde humana, quer no que respeita às conclusões e recomendações europeias e nacionais sobre os limites de segurança para os níveis de radiação.

A Comissão Europeia, OMS (Organização Mundial de Saúde) e o ICNIRP (International Commission for Non-ionizing Radiation Protection) bem como, outros organismos nacionais e internacionais, têm trabalhado para aprofundar o conhecimento sobre as possíveis consequências para a saúde, causadas pela exposição a campos de radiofrequências emitidos pelos telemóveis e pelas suas estações de rede e, naturalmente, para identificarem as melhores práticas a aplicar neste tema.

A União Europeia estabeleceu limites para o nível de radiação, através da recomendação 1999 / 519/ CE. Trata-se de identificar o patamar máximo de energia a absorver pela cabeça do utilizador do telemóvel, a qual é definida através do SAR (Specific Absorption Rate). O SAR é nível de energia absorvida por unidade de massa de tecido do corpo e é expressa em watt por quilograma – valor máximo de 2,0 W/kg sobre 10 gramas de tecido.

Terminais comercializados pela PT que cumprem o valor de radiações recomendado pela CE – abaixo de 2,0 W/ Kg	100%
Equipamentos comercializados pela PT com informação sobre o respetivo SAR – no manual e online	100%*
Antenas partilhadas com outros operadores	24%

* Só telemóveis.

Estações de radiocomunicações

A Autoridade Nacional de Comunicações adotou os níveis de referência fixados pela União Europeia através da Recomendação do Conselho 1999/519/CE. Estes níveis de referência são aplicáveis a todas as estações de radiocomunicações, a instalar ao abrigo de uma licença de rede ou de estação.

Acresce que de acordo com a legislação nacional, todos os operadores de telecomunicações móveis têm de entregar, em todas as Câmaras Municipais do país, uma série de documentos para obter a autorização municipal inerente à instalação e funcionamento das infraestruturas de suporte de radiocomunicações e respetivos acessórios. Este diploma adotou também mecanismos para a fixação dos níveis de referência relativos à exposição da população a campos eletromagnéticos.

A fiscalização é rigorosa, comprometendo-se a entidade reguladora nacional a proceder a verificações e ensaios que verifiquem a cumprimento das determinações.

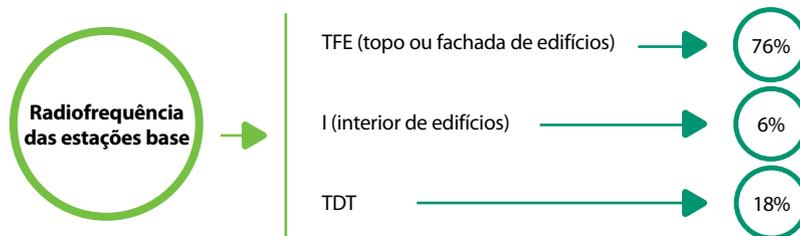
A PT, além de acompanhar a evolução do conhecimento produzido sobre este tema e de partilhar a utilização de antenas com outros operadores a nível nacional, monitoriza regularmente e aleatoriamente a sua rede, além de realizar as medições e de esclarecer as dúvidas solicitadas por entidades competentes ou diretamente por utilizadores.

08

DIMENSÃO SOCIAL

Registe-se que, até à data, as medições efetuadas à rede evidenciaram sempre níveis inferiores aos recomendados pela UE. No entanto, na eventualidade de se vir a verificar algum caso com valores superiores aos convencionados, a PT despoletará um plano de correção definido para o efeito.

Campos electromagnéticos – amostragem das medições efetuadas (%)



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, de modo a garantir que não apresentam ameaças com impacte provável na saúde e /ou segurança dos seus utilizadores.

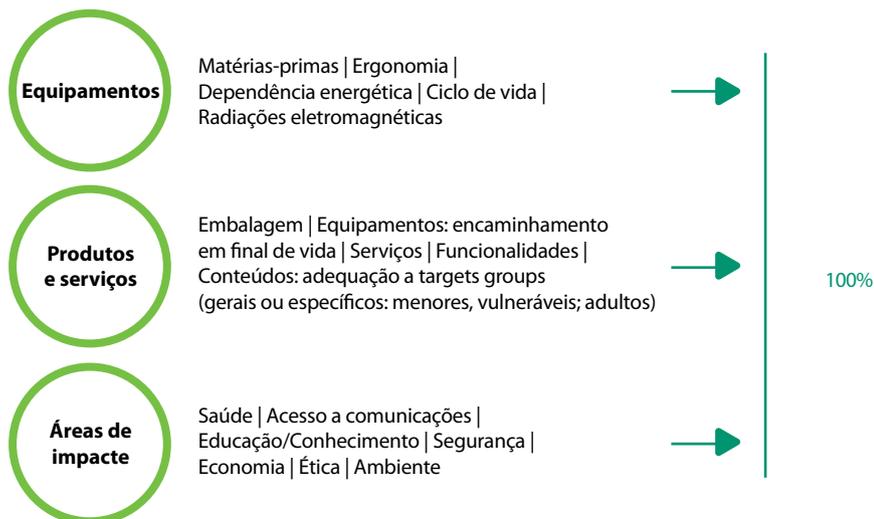
Durante o ano de 2013 não se registaram quaisquer queixas ou controvérsias sobre estes temas.

3.2. Informação sobre produtos e serviços

Ao longo dos últimos anos, os equipamentos, os produtos, os serviços, as soluções e as funcionalidades disponibilizadas ao mercado têm sido adicionadas de atributos que visam melhorar a sustentabilidade da oferta comercial. Para isso, tem sido fundamental o sucessivo envolvimento de toda a cadeia de valor, nomeadamente, fornecedores e parceiros de negócio, a montante da atividade, e os clientes a jusante do processo e na sua qualidade de subscritores e utilizadores.

As áreas avaliadas em cada equipamento, produto ou serviço, são as seguintes:

Impactes de produtos e serviços – áreas avaliadas e que evidenciaram risco nulo ou muito reduzido



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. Só são colocados no mercado os equipamentos, produtos e serviços que respeitam estas premissas.

A avaliação de cada área ocorre nas seguintes fases

Desenvolvimento do produto	✓
Investigação e Desenvolvimento	✓
Aquisição de equipamentos	✓
Produção	Não aplicável
Marketing e promoção	✓
Distribuição	Em progresso
Utilização	✓
Reutilização e Reciclagem	✓

Equipamentos

Nesse sentido, a PT tem procurado disponibilizar ao mercado equipamentos com menor dependência energética e tem disponibilizado serviços e funcionalidades que permitem a cada cliente monitorizar e beneficiar de uma melhor gestão dos seus consumos de energia e dos seus gastos.

A PT não é fabricante de equipamentos. Sempre que necessita, seja para utilização própria ou para os seus clientes, consulta o mercado e procura identificar os equipamentos mais ajustados às necessidades em termos de eficiência, preço, pegada ambiental e ética no seu fabrico.

Além da racionalização do consumo de materiais, a PT tem procurado obter cada vez mais informação e cada vez mais rigorosa sobre as matérias-primas incorporadas nos equipamentos adquiridos para utilização própria ou para comercialização, no sentido de progressivamente garantir duas situações consideradas fundamentais:

- Que os fabricantes dos equipamentos rejeitam e se comprometem a não utilizar minerais oriundos de zonas de conflito, nomeadamente o Tântalo, o Tungsténio e o Coltan (habitualmente designados por 3TG);
- Que a informação existente permite dar indicações corretas sobre o encaminhamento mais adequado a cada componente do equipamento no final do respetivo ciclo de vida.

Minerais de conflito



A cadeia de fornecedores da PT é composta por entidades que se sujeitaram a um processo de pré-seleção muito rigoroso e que depois de selecionados, os fornecedores, não só se disponibilizam para receberem e participarem em auditorias presenciais aleatórias e/ou em surveys de validação documental da respetiva performance ambiental.

08

DIMENSÃO SOCIAL

Embalagens

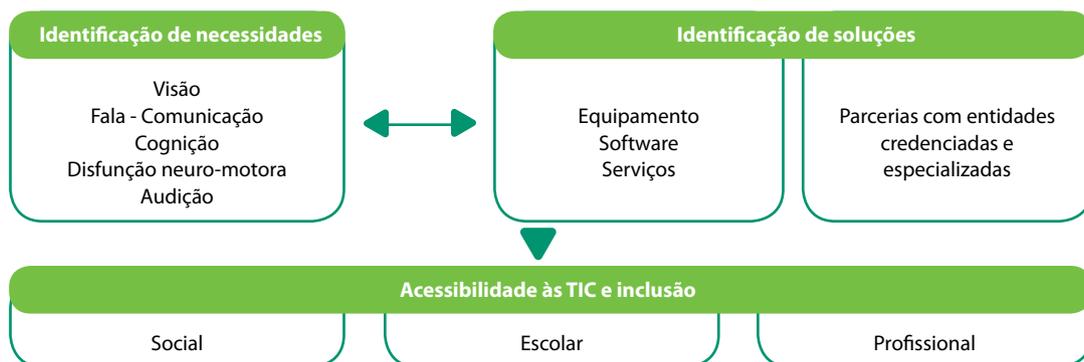
A reutilização e a reciclagem de materiais têm merecido uma atenção especial da PT quer no que diz respeito diretamente à atividade da empresa quer no que diz respeito às informações e programas disponibilizados aos clientes. A reutilização de equipamentos evita o consumo de materiais, poupa custos e reduz a produção de resíduos. Por isso, a PT procedeu à avaliação, recuperação e reutilização de equipamentos devolvidos pelos clientes por migração para outras soluções ou serviços.

Acesso às comunicações

Como maior operador de telecomunicações em Portugal, uma das preocupações centrais da PT 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 PT tem garantido a disponibilização de serviços e planos de preços ajustados a todos os perfis de clientes.

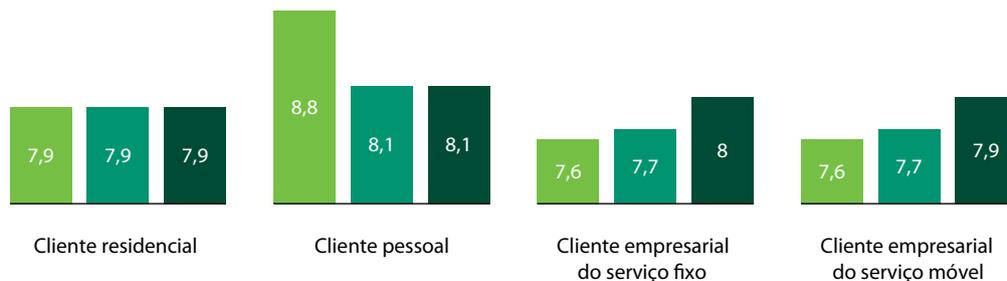
O acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação e as competências para a sua utilização são fatores diferenciadores nas oportunidades sociais e, consequentemente, da maior importância na atualidade. São um instrumento poderoso de inclusão social e profissional que abre novos horizontes à economia e ao ambiente.

A PT tem desenvolvido e disponibilizado a pessoas com necessidades especiais, caso a caso, uma solução - equipamento, software e serviços (soluções especiais) - adaptada à deficiência, incapacidade ou limitação de cada pessoa.



O nível de satisfação dos clientes é considerado fundamental para o desempenho da empresa em termos futuros. A avaliação ao mercado é efetuada todos os anos e a avaliação média assume a seguinte evolução ao longo dos últimos anos:

Índice de satisfação dos clientes (1 a 10)



Fonte: Residencial | Pessoal: Marktest; Empresarial: DataE

O nível médio de satisfação dos clientes residenciais manteve-se no mesmo patamar do ano anterior e o nível médio de satisfação dos clientes empresariais melhorou.

Durante o ano de 2013 não se verificaram quaisquer controvérsias relacionadas com estes temas.

3.3. Comunicação de marketing

Ciente da influência da comunicação de marketing nos stakeholders, nomeadamente ao nível das perceções, das atitudes e modos de vida, a PT aceitou o desafio de ter práticas de comunicação coerentes com os seus compromissos para com a sustentabilidade empresarial.

A comunicação responsável adotada na empresa passou a integrar os seguintes princípios:

- Cumprimento da lei;
- Conformidade com os códigos de marketing e publicidade, media e telecomunicações;
- Respeito pelo ambiente e pelas pessoas;
- Clareza e veracidade como pontos de partida;
- Liderar as tendências na comunicação responsável.

A PT não vende produtos banidos de outros mercados, nem produtos ou serviços que tenham estado em debate público ou merecido preocupação elevada por parte dos seus stakeholders.

Complementarmente, a comunicação responsável baseia-se na avaliação dos seus impactes a vários níveis, nomeadamente, nos riscos e nas oportunidades ambientais e sociais dos meios que utiliza e das mensagens que veicula. E, por isso, tem vindo a ser reorientada no sentido de:

- Privilegiar os meios eco-concebidos e utilizar argumentos ecológicos apenas quando se justifica e é verdade;
- Recusar a promoção de comportamentos que impactem negativamente na qualidade do ambiente e das relações sociais;
- Promover a evolução positiva dos modos de pensar e de vida da sociedade e a mudança de comportamentos e atitudes.

Para apoiar o caminho para a comunicação responsável aos seus diversos níveis foram criados dois guiões de orientação, de carácter voluntário e auto regulatório que agregam um conjunto de boas práticas e recomendações a serem adotadas por toda a cadeia de valor quer a nível interno quer externo, junto de fornecedores e parceiros. Estes guias são dinâmicos e estão sujeitos a revisões que reflitam o desenvolvimento do mercado e de novos serviços.

Guião de comunicação responsável

Desafios Transversais
Ambiente | Dignidade Humana | Proteção das Crianças

Desafios do Setor
Segurança da Informação e Garantia de Privacidade | Info-Inclusão

Desafios de Comunicação
Repensar | Reduzir | Reutilizar | Reciclar | Comunicar

Guia para atuação nas redes sociais

- Rejeitar mensagens e/ou material relacionadas com sexo e/ou pornografia;
- Rejeitar mensagens que fomentem o ódio ou a violência física ou psicológica;
- Rejeitar mensagens racistas ou que fomentem a discriminação contra qualquer grupo em particular;
- Rejeitar mensagens maliciosas, subversivas ou que conscientemente se destinem a denegrir algo ou alguém em particular;
- Respeitar os direitos de autor;
- Publicar apenas informação atualizada e verdadeira.

Os objetivos a prosseguir no triénio

Ética na comunicação com as “partes interessadas”

As relações de confiança deverão ser incentivadas através da permanente disponibilidade para interagir e respeitar as expectativas de todos:

- Rigor e transparência em todas as interações;
- Respeitar e fazer respeitar a privacidade dos dados pessoais.

Infraestruturas para os próximos 100 anos

Estamos a construir os alicerces que irão sustentar a evolução das formas de trabalhar, viver e comunicar nos próximos 100 anos:

- Investir nas redes de nova geração e garantir a cobertura global do país - FTTH (Fiber-To-The-Home) e 4G/ LTE (Long Term Evolution) – em banda larga de elevada capacidade;
- Criar forte convergência e interação entre conteúdos, comunicações e equipamentos eletrónicos.

Ter e incentivar o comportamento responsável nas TIC

O conhecimento e a ética são os principais influenciadores da atitude de cada um:

- Estimular o consumo/utilização responsável dos equipamentos e serviços;
- Disponibilizar informação para a Proteção de menores na utilização das TIC;
- Respeitar e fazer respeitar os Direitos Humanos;
- Alinhar a cadeia de valor;
- Inclusão digital: acesso e literacia.

Alterações climáticas e eficiência energética

A sistemática procura de soluções que minorem os da atividade das TIC na sociedade a par dos contributos que a sua utilização pode induzir no mercado, serão certamente a garantia de um melhor equilíbrio ambiental no futuro:

- Estimular a eficiência energética;
- Racionalizar as emissões de carbono;
- Racionalizar e reenaminhar resíduos para destinos adequados;
- Preservar a biodiversidade e o equilíbrio paisagístico.

Desenvolvimento de serviços e soluções ecológicas e inclusivas

Diversificar a oferta comercial incorporando sustentabilidade ambiental e social nos equipamentos, nos serviços e nas soluções que desenvolva e comercializa:

- Cloud Computing;
- Georreferenciação;
- Segurança;
- Saúde;
- Educação;
- Assistência a pessoas com necessidades especiais;
- Pagamentos eletrónicos (porta moedas eletrónico móvel).

Durante o ano não se registaram quaisquer controvérsias sobre a comunicação de marketing.

3.4. Privacidade e segurança dos clientes

Privacidade e segurança dos clientes em geral



A Política de Segurança de Informação a nível dos Sistemas e Tecnologias de Informação e Comunicação, foi preparada e adotada este triénio, tendo a maioria dos colaboradores sido sujeita a formação específica e os respetivos conteúdos promovidos junto dos clientes e utilizadores.

Direitos Humanos e Liberdade de Expressão

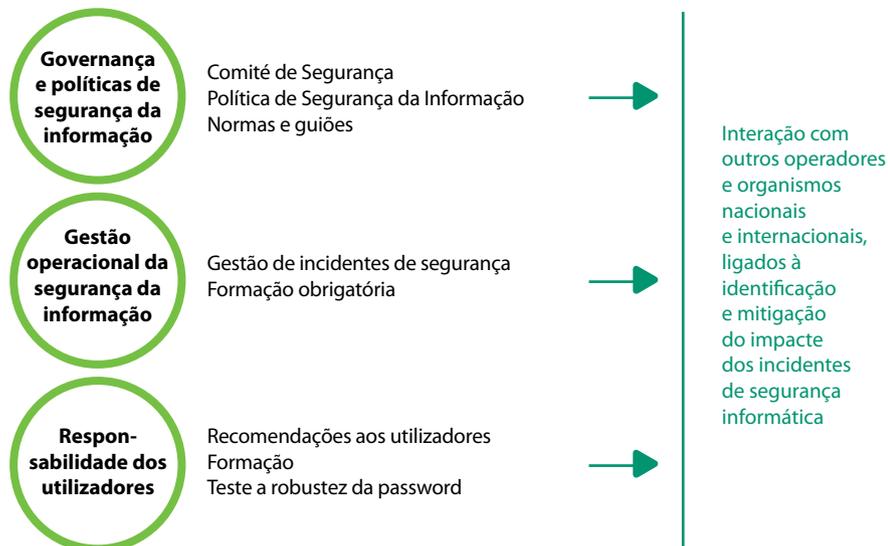
A confidencialidade e a segurança dos dados dos clientes, a proteção do acesso e tráfego da informação das bases de dados, bem como a confidencialidade dos conteúdos das comunicações, são áreas salvaguardadas pela PT de modo a garantir a liberdade e os direitos fundamentais de cada indivíduo.

Transparência e cumprimento

A PT segue escrupulosamente a legislação nacional – que é muito detalhada e específica no que respeita a este tema, e também a legislação europeia e americana. Estando cotada em bolsas europeias e norte americanas, a PT é escrutinada por entidades de vários setores, para além das análises periódicas que efetua a todas as situações suscetíveis de fragilizar a proteção de dados pessoais conduzidas por juristas e por especialistas em segurança.

Quando nos referimos a dados pessoais referimo-nos a qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do respetivo suporte, incluindo som e imagem, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável: é considerada a pessoa que possa ser identificada direta ou indiretamente, designadamente por referência a um número de identificação ou a um ou mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social.

Modelo de gestão



Política de Segurança da Informação

Em 2010, a PT preparou e adotou a sua Política de Segurança de Informação ao nível dos Sistemas e Tecnologias de Informação e Comunicação. Esta política encerra um vasto conjunto de procedimentos, para os quais a maioria dos colaboradores já teve formação específica.

Sabendo contudo que esta é uma área sensível e onde as evoluções são rápidas, tem vindo a participar em fóruns de discussão sobre este tema e a implementar as medidas consideradas como melhores práticas na salvaguarda da proteção de dados e privacidade dos clientes.

08 DIMENSÃO SOCIAL

As regras previstas nesta Política de Privacidade complementam as disposições em matéria de dados pessoais, previstas nos contratos que os clientes celebram com as empresas do Grupo PT, assim como as regras previstas nos Termos e Condições que regulam a oferta dos diversos produtos e serviços e que se encontram devidamente publicitadas nos respetivos websites.

Exclusivamente a pedido das autoridades judiciais e nos termos definidos pela lei nacional, a PT disponibiliza a terceiros dados respeitantes a clientes

Gestão operacional da segurança de informação na PT, no país e na Europa

A nível internacional:

A PT integra a Rede Nacional de CSIRTS – Computer Emergency Response Team – que por sua vez integra a Rede Europeia de CSIRTS, nome que designa as equipas que fazem a gestão de incidentes de segurança.

A nível nacional:

A participação na rede nacional é feita através da equipa de segurança de informação da PT, por analogia, designada csirtPT, que está validada pelo Trusted Introduces, e que assegura: Tratamento de incidentes de SI, Coordenação de incidentes de segurança e a disseminação de alertas.

Participação na 31ª Conferência Internacional de Proteção de Dados e Privacidade de 2009:

- Na sequência da realização da 31ª Conferência Internacional de Proteção de Dados e Privacidade que decorreu em Madrid, 50 países chegaram a acordo sobre novas medidas comuns de proteção de dados e privacidade, prevendo que algumas das medidas já desenvolvidas e aplicadas na UE se estendam para fora das suas fronteiras;
- A “Resolução de Madrid”, como ficou conhecido o documento, pretende estabelecer standards internacionais para garantir maior privacidade e reserva no acesso a dados pessoais e poderá dar lugar ao desenvolvimento de legislação nesta área em países onde esta ainda não exista;
- A PT integrou o grupo de trabalho onde participam representantes de cerca de 50 países e de empresas ligadas ao universo das novas tecnologias de comunicação e informação;
- O documento aprovado define os princípios básicos para a utilização dos dados pessoais: lealdade, legalidade, proporcionalidade, qualidade, transparência e responsabilidade. Reconhece igualmente a necessidade da existência de autoridades de supervisão;
- Os princípios definidos nesta resolução já fazem parte da “norma” aplicada na União Europeia e em Portugal, mas as autoridades têm vindo a defender a importância da sua generalização a outros países já que as transações e serviços são cada vez mais globais, podendo fragilizar a proteção de dados dos cidadãos portugueses perante a falta de regras noutros Estados.

Foi criado um Comité responsável pela implementação e verificação da Política de Privacidade aplicável ao Grupo, bem como pela definição de regras claras de tratamento de dados pessoais, assegurando que todos os que nos confiam os seus dados pessoais tenham conhecimento da forma como estes são tratados e quais os direitos que lhes assistem nesta matéria.

Durante o ano não se registaram situações objeto de controvérsia sobre estes temas.

Privacidade e segurança de menores



Proteção de menores

A facilidade com que hoje em dia se acede e se disponibilizam conteúdos é verdadeiramente estimulante e contribui inequivocamente para aproximar pessoas e estas de níveis de conhecimento mais diversificado. Contudo, sabemos que esta realidade suscita preocupações relacionadas com o uso indevido destas potencialidades por parte de camadas da população com menor capacidade crítica e/ou de seleção de conteúdos adequados aos seus interesses.

Consciente deste facto, a PT tem despoletado iniciativas que têm por objetivo sensibilizar a população para o consumo responsável de conteúdos, disponibiliza guiões de utilização de equipamentos e software de controlo parental, segue as recomendações de organismos internacionais sobre esta matéria e, em 2009, assinou um protocolo e colaboração com uma entidade científica de computação para monitorização de conteúdos e segurança de redes.

Código de Conduta

A PT assinou – em 2008 - o Código de Conduta para as atividades de prestação de serviços de conteúdos que visa proteger os menores de idade à exposição de conteúdos nefastos, aquando da utilização de serviços de comunicações eletrónicas móveis.

Protocolo de colaboração para a segurança informática e utilização segura da internet

Em 2009, a PT assinou um Protocolo de Colaboração com a Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN), que visa as áreas da segurança informática e da utilização segura da internet.

Ao nível da segurança informática são acauteladas situações relacionadas com uma ação ou conjunto de ações desenvolvidas contra um computador ou rede de computadores que resulta, ou pode resultar na perda de confidencialidade, integridade, ou desempenho de uma rede de comunicação de dados ou sistema, designadamente o acesso não autorizado, a alteração ou remoção de informação, a interferência ou a negação do serviço em sistema informático.

Ao nível da utilização segura da internet é acautelada a identificação e denúncia de conteúdos manifestamente ilegais, visando fundamentalmente remover e impossibilitar o acesso a conteúdos relacionados com pornografia infantil ou com violação dos Direitos Humanos, concretamente, violência e racismo.

Carta de princípios para garantir maior segurança de crianças e jovens na utilização das TIC

A PT é também signatária e fundadora de um conjunto de princípios orientadores para garantir uma maior segurança das crianças e jovens na utilização das tecnologias de informação e comunicação publicados em janeiro 2012 - os "Principles for the Safer Use of Connected Devices and Online Services by Children and Young People in the EU" – e membro da aliança de indústria que os desenvolveu e que reúne players representativos de toda a cadeia de valor das TIC: operadores, fabricantes, social media, gaming e fornecedores de conteúdos.

Programa "Comunicar em Segurança"

Com vista a sensibilizar a comunidade escolar para a boa utilização dos conteúdos acessíveis através de equipamentos eletrónicos de comunicação, a PT, através dos seus programas de voluntariado empresarial, preparou uma iniciativa a levar a um conjunto alargado de escolas a nível nacional e que tem por objetivos, em ambiente de sala de aula:

- i) Promover a utilização segura e responsável dos conteúdos e equipamentos eletrónicos;
- ii) Sensibilizar os educadores para as ferramentas de controlo parental atualmente disponíveis;
- iii) O programa foi preparado e testado em algumas escolas e há 3 anos que está em curso nas escolas de todo o país.

08

DIMENSÃO SOCIAL

As campanhas de sensibilização realizadas pela PT nas escolas ao longo dos últimos 3 anos já abrangeram cerca de 100 000 crianças.

Guiões de boas práticas de utilização de serviços e de controlo parental

A interatividade dos novos meios de comunicação não só abre portas, como também, e tal como em outros aspetos da vida do dia a dia, requer cuidados que preservem a segurança de cada um, dos seus dados pessoais e das informações ou conteúdos a que quer aceder e partilhar com os outros.

É, por isso, fundamental conhecer as formas mais éticas e corretas de utilização destes serviços de modo a garantir que as experiências vividas no atual universo digital sejam mais enriquecedoras e responsáveis. A PT, consciente de que este caminho é o mais indicado para salvaguarda dos seus clientes, em particular dos mais jovens, disponibiliza a pais e jovens um conjunto de serviços e guiões que tendem a promover uma utilização segura das tecnologias de informação e comunicação, que podem ser encontrados online no respetivo website:

<http://www.telecom.pt/InternetResource/PTSite/UK/Canais/SobreaPT/Security/Secure+Children/securechildrenhome.htm>.

Help line

No sentido de garantir um melhor apoio aos menores na proteção e segurança ao utilizar as TIC, a PT iniciou o diálogo com associações especializadas em apoio a crianças para que estas possam – conjuntamente com a PT – receber denúncias ou pedidos de esclarecimento e apoiar a resolução mitigando quaisquer impactes negativos. Este acordo foi preparado em 2013 e será disponibilizado em 2014.

Equipamentos e software para controlo parental

A PT tem procurado em conjunto com a indústria das TIC ter equipamentos com funcionalidades de controlo parental e, especificamente para equipamentos móveis, tem procurado disponibilizar serviços e aplicações que permitam gerir caso a caso o acesso a conteúdos e partilha de informações pessoais.

3.5. Cumprimento

Durante o ano de 2013, pagou em valor monetário multas relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos relativos a produtos e serviços.

Processos	Valor monetário das multas
4	€ 226.022

09

CIDADANIA CORPORATIVA



PERFIL DO RELATÓRIO	04	
01 PERFIL ORGANIZACIONAL	06	
02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS	15	
MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO	16	
03 MODELO DE GOVERNO	35	
04 ÉTICA E INTEGRIDADE	51	
05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE	67	
06 DIMENSÃO ECONÓMICA	95	
07 DIMENSÃO AMBIENTAL	111	
08 DIMENSÃO SOCIAL	137	
09 CIDADANIA CORPORATIVA		
DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO	177	1. FILANTROPIA ESTRATÉGICA 172
ÍNDICE GRI	183	2. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE 173
UNGC COP NÍVEL AVANÇADO	191	3. ÁREAS DE INTERVENÇÃO 174
VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE	193	

1. FILANTROPIA ESTRATÉGICA

A PT tem assumido o compromisso de contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população em geral, sobretudo através de programas onde as TIC possam fazer a diferença, nomeadamente nas áreas da integração social, escolar e profissional e concretamente na promoção do conhecimento, da saúde, da segurança dos cidadãos, de bens e do ambiente.

A estratégia de cidadania empresarial da PT procura dar acesso às comunicações a toda a população e desenvolver produtos e serviços de telecomunicações que contribuam para o bem-estar de pessoas, em particular para os portadores de deficiências ou dos que têm necessidades especiais, e para aumentar a inclusão e o nível de literacia digital de toda a população.

A segunda dimensão da estratégia de cidadania empresarial da PT está focada na oferta de soluções e serviços a cidadãos com necessidades especiais, bem como no apoio à cultura e ao património.

Modelo de intervenção estratégico



Facilitar o acesso ao conhecimento é fundamental para a PT como valor ético, cultural, social e económico.

A generalização do uso das tecnologias de informação e comunicação, a crescente oferta de soluções e serviços em banda larga, bem como os programas de apoio à comunidade e a grupos de cidadãos com necessidades especiais, constituem exemplos do envolvimento da PT na construção da sociedade da informação e do Conhecimento.

A aplicação das novas tecnologias e, em concreto da nova rede de fibra ótica, ao universo da educação, da saúde e da inclusão digital, possibilita a criação e utilização de soluções que promovem a sustentabilidade social.

2. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

O investimento corporativo na comunidade da PT tem como premissa fundamental o respeito pelos valores das sociedades onde está inserida e baseia a sua atuação no compromisso de contribuir para a melhoria das condições de vida de todos, nomeadamente através de programas de sensibilização para inclusão social, escolar e profissional e à inerente promoção do conhecimento, da saúde, da segurança de pessoas e bens e do ambiente. Esta atuação estende-se a toda a população do território nacional, +especialmente às comunidades residentes em localidades remotas, às minorias étnicas, às famílias em situação de risco, aos menores, e aos cidadãos com necessidades especiais.

A resposta ao compromisso de intervenção social e de apoio corporativo à comunidade por parte do Grupo é concretizada, através da Fundação PT, que ao longo dos últimos cinco anos fez um investimento na Sociedade de 22,4 milhões de euros.

No ano de 2013, com um investimento idêntico ao de anos anteriores foi possível beneficiar um maior número de instituições e de cidadãos carenciados correspondente a 1,1% do resultado operacional.

Investimento corporativo na comunidade
2009-2012

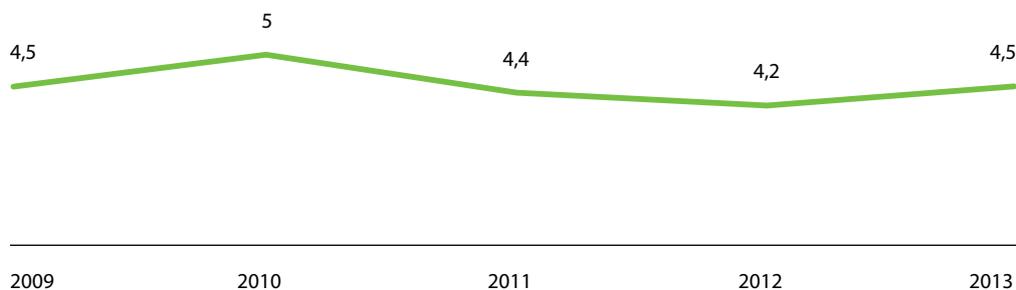
€ 22,4 milhões

Investimento corporativo na comunidade
2013

€ 4,5 milhões

Evolução do investimento total na comunidade nos últimos 5 anos

(milhões de euros)



3. ÁREAS DE INTERVENÇÃO

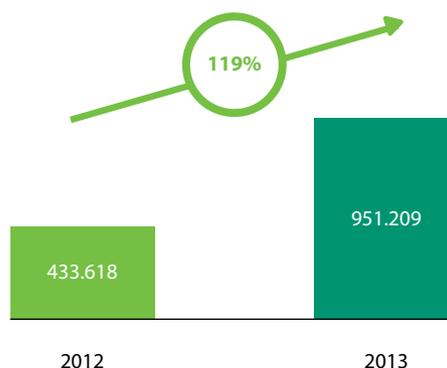
Os campos de atuação em que a PT se concentra relacionam-se fundamentalmente com as áreas onde tem competências. Acredita que através delas contribui para valorizar a sociedade em geral, valorizando o acesso aos serviços de telecomunicações, o conhecimento e a cultura de cidadãos ou organizações, que os representem e assistam, e que se encontrem em situação de carência ou que sejam portadores de deficiência.



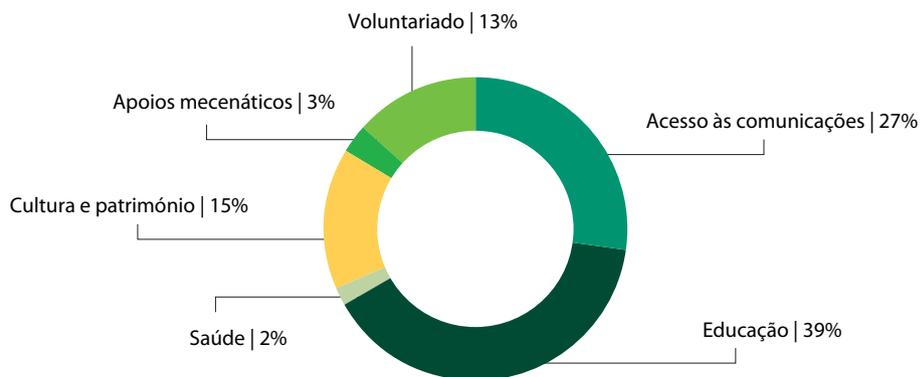
Áreas de intervenção

	Investimento	Beneficiários individuais	Beneficiários instituições
Acesso às Comunicações	27%	165.722	131
Educação	39%	392.470	509
Saúde	2%	50.050	9
Cultura e Património	15%	8.619	7
Apoios Mecenáticos	3%	28.696	49
Voluntariado	13%	305.652	133
Integração Social	57%	-	-
Ambiente	0,0 %	-	-
Acesso às TIC	37%	-	-
Saúde	0%	-	-
Educação	2%	-	-
Outro	4%	-	-
Total	100 %	951.209	838

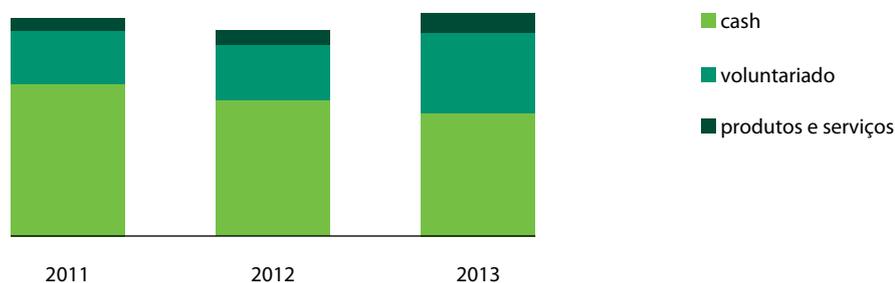
Evolução nº total de beneficiário 2012-2013



Repartição do investimento por área de atuação

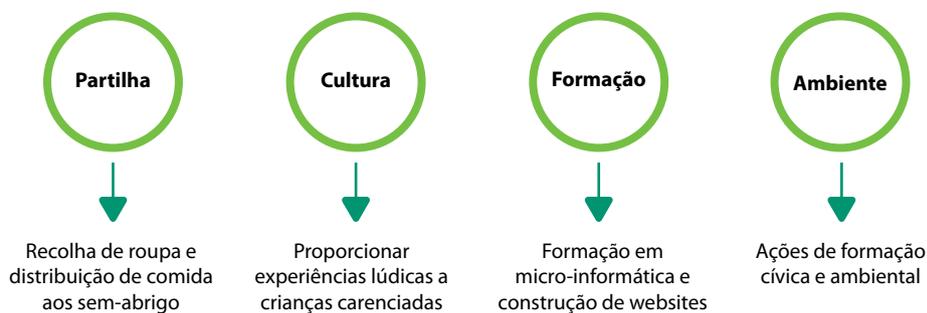


Repartição do investimento por tipo de apoio em cada um dos anos* (%)



Voluntariado

A PT dispõe de vários programas de voluntariado que têm por objetivo não só apoiar projetos de áreas carenciadas da comunidade ou do ambiente, mas também motivar os colaboradores e respetivas famílias a participarem em atividades de cidadania.



Os colaboradores podem participar até 6 dias por ano em ações de voluntariado, sem afetar a assiduidade

09 CIDADANIA CORPORATIVA

Atendendo à atual situação de forte constrangimento socioeconómico, o voluntariado da PT, em 2013, empenhou-se em garantir condições de saúde à população carenciada tendo aumentado significativamente a sua participação na recolha e distribuição de alimentos, artigos de higiene e de roupas – ver detalhes à frente.

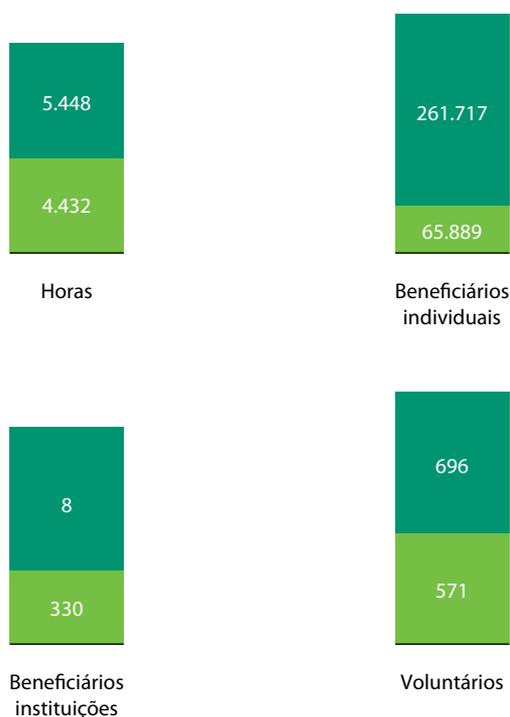
Os programas de voluntariado dividem-se de acordo com os horários em que se executam:

- Voluntariado empresarial oferece a possibilidade de cada colaborador doar 6 dias de trabalho voluntário, durante o período de horário normal de trabalho, sem que isso afete a respetiva retribuição e/ou assiduidade;
- Voluntariado em família organizado em horários de tempos livres conta com a participação de colaboradores e seus familiares.

Globalmente, em 2013 contribuímos com 1.267 voluntários e 9.880 horas de voluntariado que beneficiaram 327.606 indivíduos e 338 instituições.

Caracterização do voluntariado durante o ano

■ empresarial ■ familiar



DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH | SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO



	PERFIL DO RELATÓRIO	04
01	PERFIL ORGANIZACIONAL	06
02	ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS	15
	MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO	16
03	MODELO DE GOVERNO	35
04	ÉTICA E INTEGRIDADE	51
05	IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE	67
06	DIMENSÃO ECONÓMICA	95
07	DIMENSÃO AMBIENTAL	111
08	DIMENSÃO SOCIAL	137
09	CIDADANIA CORPORATIVA	171
	DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO	
	ÍNDICE GRI	183
	UNGC COP NÍVEL AVANÇADO	191
	VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE	193

DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH | SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO (G4-27)

Temas	Aspetos GRI dos temas materiais	(DMA a)	Dimensões da estratégia da PT	Local do relatório onde é divulgada informação (DMA b)						Local do relatório onde é divulgada informação (DMA c)	
				Política	Compromissos e metas	Objetivos e targets	Responsabilidades	Ações específicas	Recursos	Monitorização da abordagem gestão	Resultados
Dimensão económica		Tipo impacto									
Impacto económico da PT	Desempenho económico	positivo	Crescimento sustentável	4.1. Princípios códigos de conduta e políticas adotada	2.3 Compromissos e metas		3. Modelo de governo	6. Dimensão económica	3. Modelo de governo		
Volume de compras	Desempenho económico	positivo	Crescimento sustentável								
Oferta de serviços inovadora	Desempenho económico	positivo	Crescimento sustentável								
Preços dos serviços	Desempenho económico	positivo	Crescimento sustentável								
Dimensão ética											
Comunicação clara, rigorosa e transparente com o mercado	Corrupção	negativo	Rigor na informação	4.1. Princípios códigos de conduta e políticas adotada	2.3 Compromissos e metas		3. Modelo de governo	4. Ética e integridade	3. Modelo de governo		
Canais de comunicação que contribuam para combate à corrupção	Corrupção	negativo	Ética e satisfação nos relacionamentos								
Dimensão ambiental											
Preocupação com a eficiência energética dos equipamentos	Energia	positivo	Potenciar a utilização de equipamentos com menor dependência energética	4.1. Princípios códigos de conduta e políticas adotada	2.3 Compromissos e metas		3. Modelo de governo	7. Dimensão ambiental	3. Modelo de governo	2. Estratégia e compromissos 3.2 Sistemas de gestão e controle de atividade 4.1. Princípios códigos de conduta e políticas adotada 5.4 Gestão de riscos e oportunidades	A PT apresenta, no capítulo identificado nas "ações específicas" desta tabela indicadores de desempenho entre 2011 e 2013 para cada aspeto GRI, que constituem o resultado da sua abordagem de gestão a cada tema material.
Preocupação com o encaminhamento adequado dos resíduos	Resíduos	negativo	Promover a racionalização do uso, a reutilização e a reciclagem de equipamentos e materiais								
Boa gestão das emissões de gases com efeitos de estufa	Clima	negativo	Incrementar a eficiência energética nas redes e sistemas informação Dinamizar o uso e implementação de energias alternativas								
Vender produtos e serviços ecológicos	Responsabilidade Produtos	positivo	Incorporar eficiência social e ambiental na oferta comercial Inovação em serviços e soluções ambiental e socialmente responsáveis								
Procurar ter fornecedores que garantam o respeito e equilíbrio do meio ambiente	Avaliação ambiental de fornecedores	positivo	Contribuir para a dignificação dos Direitos Humanos								
Contribuir para a preservação do meio ambiente e da biodiversidade do país	Ambiente	negativo	Promover a racionalização do uso, a reutilização e a reciclagem de equipamentos e materiais Incrementar a eficiência energética nas redes e sistemas informação Dinamizar uso e implementação de energias alternativas Incorporar eficiência social e ambiental na oferta comercial Inovação em serviços e soluções ambiental e socialmente responsáveis								

DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH | SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO (G4-27)

Temas	Aspectos GRI dos temas materiais	(DMA a)	Dimensões da estratégia da PT	Local do relatório onde é divulgada informação (DMA b)						Local do relatório onde é divulgada informação (DMA c)	
				Política	Compromissos	Objetivos e targets	Responsabilidades	Ações específicas	Recursos	Monitorização da abordagem gestão	Resultados
Dimensão Direitos Humanos		Tipo impacto									
Não discriminar as pessoas promovendo a igualdade de oportunidades	Diversidade e igualdade oportunidades	positivo	Contribuir para a dignificação dos Direitos Humanos	4.1. Princípios códigos de conduta e políticas adotada	2.3 Compromissos e metas			4.2. Cumprimento na cadeia de valor 8.1.6 Avaliação de fornecedores 8.2. Direitos Humanos 8.4.4 Privacidade e segurança clientes	3. Modelo de governo		
Combater o trabalho infantil e quaisquer outras condições de trabalho que sejam impróprias	Trabalho infantil	positivo	Contribuir para a dignificação dos Direitos Humanos								
Fazer tudo para preservar a privacidade dos dados pessoais	Privacidade cliente	negativo	Proteção e privacidade de dados pessoais e informação de clientes								
Procurar ter fornecedores que respeitem os Direitos Humanos	Avaliação fornecedores em Direitos Humanos	positivo	Ética e satisfação nos relacionamentos Contribuir para a dignificação dos Direitos Humanos								
Procurar ter e defender o direito ao diálogo social	Práticas laborais	positivo	Partilha e envolvimento com todos os stakeholders Respeitar e ser respeitado pela sociedade Ética e satisfação nos relacionamentos								
Dimensão práticas laborais											
Garantir que a empresa e os respetivos fornecedores respeitam os direitos laborais e o trabalho condigno	Práticas laborais Avaliação fornecedores em práticas laborais	positivo	Ética e satisfação nos relacionamentos Envolver a cadeia de valor para alavancar oportunidades e mitigar riscos com impacto significativo na qualidade de vida da população	4.1. Princípios códigos de conduta e políticas adotada	2.3 Compromissos e metas			8. Dimensão social 4.2. Cumprimento na cadeia de valor	3. Modelo de governo	2. Estratégia e compromissos 3.2 Sistemas de gestão e controle de atividade 4.1. Princípios códigos de conduta e políticas adotada 5.4 Gestão de riscos e oportunidades	A PT apresenta, no capítulo identificado nas "ações específicas" desta tabela indicadores de desempenho entre 2011 e 2013 para cada aspecto GRI, que constituem o resultado da sua abordagem de gestão a cada tema material.
Garantir que a empresa e os respetivos fornecedores respeitam e promovem a Saúde e Segurança no Trabalho	Saúde e segurança Avaliação fornecedores em práticas laborais	positivo	Ética e satisfação nos relacionamentos Contribuir para a dignificação dos Direitos Humanos Envolver a cadeia de valor para alavancar oportunidades e mitigar riscos com impacto significativo na qualidade de vida da população								
Dar formação aos colaboradores de modo a que estes tenham sempre conhecimentos atualizados	Formação e educação	positivo	Estimular a empregabilidade								
Dimensão produtos e serviços											
Informar os clientes sobre a utilização segura dos equipamentos e dos serviços	Saúde e segurança clientes Labeling produtos e serviços Privacidade dos clientes	negativo	Incentivar a inclusão e literacia digital da população Promover o conhecimento, saúde e consumo responsável através das TIC	4.1. Princípios códigos de conduta e políticas adotada	2.3 Compromissos e metas		3. Modelo de governo	8.3. Responsabilidade nos produtos	3. Modelo de governo		
Ter uma informação correta e rigorosa sobre os produtos e serviços comercializados	Labeling produtos e serviços Comunicação de marketing	positivo	Rigor na informação								

DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH | SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO (G4-27)

Temas	Aspectos GRI dos temas materiais	(DMA a)	Dimensões da estratégia da PT	Local do relatório onde é divulgada informação (DMA b)					Local do relatório onde é divulgada informação (DMA c)			
				Política	Compromissos	Objetivos e targets	Responsabilidades	Ações específicas	Recursos	Monitorização da abordagem gestão	Resultados	
Dimensão produtos e serviços		Tipo impacto										
Ter informação sobre o encaminhamento correto dos equipamentos no final do seu ciclo de vida	Ambiente produtos e serviços	negativo	Promover o conhecimento, saúde e consumo responsável através das TIC / Promover a racionalização do uso, a reutilização e a reciclagem de equipamentos e materiais									
Ter oferta de serviços adaptada a todos os estratos da população independentemente da sua localização geográfica, nível de rendimentos, raça ou país de origem	Comunidade local	positivo	Incorporar eficiência social e ambiental na oferta comercial Inovação em serviços e soluções ambiental e socialmente responsáveis Incentivar a inclusão e literacia digital da população	4.1. Princípios códigos de conduta e políticas adotada	2.3 Compromissos e metas		3. Modelo de governo	8.3. Responsabilidade nos produtos	3. Modelo de governo			
Disponer de canais de comunicação que permitam aos clientes dar sugestões, pedir esclarecimentos ou mesmo reclamar	Mecanismos de reclamações	positivo	Rigor na informação Ética e satisfação nos relacionamentos									
Dimensão cidadania												
Disponer de ferramentas que promovam a segurança da utilização das TIC por parte das camadas de população mais vulneráveis: nomeadamente os menores de idade	Saúde e segurança clientes	negativo	Rigor na informação Incentivar a inclusão e literacia digital da população Promover o conhecimento, saúde e consumo responsável através das TIC Inovação em serviços e soluções ambiental e socialmente responsáveis	4.1. Princípios códigos de conduta e políticas adotada	2.3 Compromissos e metas		3. Modelo de governo	8.3. Responsabilidade nos produtos	9. Cidadania corporativa	3. Modelo de governo	2. Estratégia e compromissos 3.2 Sistemas de gestão e controle de atividade 4.1. Princípios códigos de conduta e políticas adotada 5.4 Gestão de riscos e oportunidades	A PT apresenta, no capítulo identificado nas "ações específicas" desta tabela indicadores de desempenho entre 2011 e 2013 para cada aspeto GRI, que constituem o resultado da sua abordagem de gestão a cada tema material.
Dar à população a possibilidade de estar informada sobre radiações eletromagnéticas	Saúde e segurança clientes	negativo	Rigor na informação Ética e satisfação nos relacionamentos Promover o conhecimento, saúde e consumo responsável através das TIC Incentivar a inclusão e literacia digital									
Facilitar os conhecimentos necessários para que os clientes possam fazer escolhas e utilizar os serviços de forma consciente e responsável	Saúde e segurança clientes Labeling produtos e serviços Privacidade dos clientes	negativo	Promover o conhecimento, saúde e consumo responsável através das TIC Incentivar a inclusão e literacia digital									
Garantir a prestação de serviços de comunicação às entidades competentes em situações de emergência: catástrofes naturais, etc.	Compliance	positivo	Crescimento sustentável									

DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH | SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO (G4-27)

Temas	Aspectos GRI dos temas materiais	(DMA a)		Local do relatório onde é divulgada informação (DMA b)						Local do relatório onde é divulgada informação (DMA c)	
				Política	Compromissos	Objetivos e targets	Responsabilidades	Ações específicas	Recursos	Monitorização da abordagem gestão	Resultados
Dimensão cidadania		Tipo impacto	Dimensões da estratégia da PT								
Manter um diálogo construtivo com os organismos representantes dos interesses dos clientes e da sociedade	Relacionamento	positivo	Ética e satisfação nos relacionamentos Rigor na informação Reforçar ligações a Universidades e outras entidades que contribuam para o conhecimento Dinamizar e participar em iniciativas de solidariedade social	4.1. Princípios códigos de conduta e políticas adotada	2.3 Compromissos e metas		3. Modelo de governo	8.3. Responsabilidade nos produtos 9. Cidadania corporativa	3. Modelo de governo	2. Estratégia e compromissos 3.2 Sistemas de gestão e controle de atividade 4.1. Princípios códigos de conduta e políticas adotada 5.4 Gestão de riscos e oportunidades	A PT apresenta, no capítulo identificado nas "ações específicas" desta tabela indicadores de desempenho entre 2011 e 2013 para cada aspecto GRI, que constituem o resultado da sua abordagem de gestão a cada tema material.
Proporcionar conhecimentos aos clientes e à população em geral para combater o cybercrime e promover uma utilização responsável das tecnologias de Informação e comunicação	Saúde e segurança clientes Comunicação de marketing	negativo	Promover o conhecimento, saúde e consumo responsável através das TIC Incentivar a inclusão e literacia digital								
Disponer de soluções de comunicação adaptadas a pessoas com necessidades especiais	Comunidade local	positivo	Incentivar a inclusão e literacia digital Inovação em serviços e soluções ambiental e socialmente responsáveis								

ÍNDICE GRI



PERFIL DO RELATÓRIO	04
01 PERFIL ORGANIZACIONAL	06
02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS	15
MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO	16
03 MODELO DE GOVERNO	35
04 ÉTICA E INTEGRIDADE	51
05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE	67
06 DIMENSÃO ECONÓMICA	95
07 DIMENSÃO AMBIENTAL	111
08 DIMENSÃO SOCIAL	137
09 CIDADANIA CORPORATIVA	171
DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO	177
ÍNDICE GRI	
UNGC COP NÍVEL AVANÇADO	191
VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE	193

ÍNDICE GRI

GRI		Verificação externa		Junção da tabela entre a GRI G4 e os temas da ISO 26 000: 2010	
General standard disclosures	Página	Omissões	Razões para as omissões	Página	Temas ISO 26 000
Estratégia e análise					
G4-1	17	-	-	✓ 194 e 195	
G4-2	20 a 28, 88 a 94	-	-	✓ 194 e 195	4.7, 6.2, 7.4.2
Perfil organizacional					
G4-3	4	-	-	✓ 194 e 195	
G4-4	7, 8, 9	-	-	✓ 194 e 195	
G4-5	4	-	-	✓ 194 e 195	
G4-6	7, 12, 13	-	-	✓ 194 e 195	
G4-7	4, 9	-	-	✓ 194 e 195	
G4-8	7, 8, 12, 13	-	-	✓ 194 e 195	
G4-9	7, 8, 9, 12, 13	-	-	✓ 194 e 195	
G4-10	9, 10, 11. Os trabalhadores que exercem funções em nome da PT, mas que não são da PT ainda não estão apurados na sua totalidade.	-	-	✓ 194 e 195	
G4-11	10	-	-	✓ 194 e 195	
G4-12	72 a 78	-	-	✓ 194 e 195	
G4-13	Não existiram alterações substanciais na localização das operações e cadeia de fornecedores da PT. A estrutura de capital é apresentada na página 8. As alterações na estrutura de capital podem ser encontradas na página 103 do RC.	-	-	✓ 194 e 195	
G4-14	88 a 94	-	-	✓ 194 e 195	
G4-15	52 a 54	-	-	✓ 194 e 195	
G4-16	53	-	-	✓ 194 e 195	
Aspetos materiais - Contornos e limites					
G4-17	4, 5	-	-	✓ 194 e 195	
G4-18	78 a 87	-	-	✓ 194 e 195	
G4-19	86 a 88	-	-	✓ 194 e 195	
G4-20	86 a 88	-	-	✓ 194 e 195	
G4-21	70, 71, 86 a 88	-	-	✓ 194 e 195	5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
G4-22	As alterações realizadas quanto a baselines e métodos de medição são divulgadas nas notas metodológicas, estando também assinaladas junto aos gráficos ou tabelas onde ocorreram alterações de cálculo.	-	-	✓ 194 e 195	
G4-23	5	-	-	✓ 194 e 195	
Envolvimento com stakeholders					
G4-24	68 a 70	-	-	✓ 194 e 195	
G4-25	68 a 70	-	-	✓ 194 e 195	
G4-26	68, 78	-	-	✓ 194 e 195	5.3
G4-27	70, 71, 178 a 181	-	-	✓ 194 e 195	
Perfil do relatório					
G4-28	5	-	-	✓ 194 e 195	
G4-29	5	-	-	✓ 194 e 195	
G4-30	5	-	-	✓ 194 e 195	
G4-31	5	-	-	✓ 194 e 195	
G4-32	5, 183, 193	-	-	✓ 194 e 195	7.5.3, 7.6.2
G4-33	A auditoria deste relatório envolve a Comissão Executiva e a Comissão de Auditoria, quer na seleção (para mitigar a hipótese de quaisquer conflitos de interesses), quer no acompanhamento dos trabalhos.	-	-	✓ 194 e 195	
Modelo de governo					
G4-34	36 a 38	-	-	✓ 194 e 195	
G4-35	37, 38	-	-	✓ 194 e 195	
G4-36	37, 38	-	-	✓ 194 e 195	
G4-37	38	-	-	✓ 194 e 195	
G4-38	39, 40, 41	-	-	✓ 194 e 195	
G4-39	39	-	-	✓ 194 e 195	
G4-40	Os processos de nomeação dos órgãos de Governo mais elevados da sociedade estão descritos no Relatório de Governo. A expertise em Sustentabilidade é intrínseca à gestão diária e está incluída nos objetivos estratégicos da empresa.	-	-	✓ 194 e 195	
G4-41	51, 58. Estes processos estão descritos em detalhe no Relatório de Governo da Sociedade nas páginas 29, 37, 39, 40, 46, 47, 90, 121 a 123.	-	-	✓ 194 e 195	6.2, 7.4.3, 7.7.5
G4-42	37, 38	-	-	✓ 194 e 195	
G4-43	Os órgãos de Governo mais elevados tomam conhecimento formal das concretizações e dos desafios da sustentabilidade sempre que relevante e, no mínimo 1 vez por ano. O stemas da sustentabilidade são temas incluídos habitualmente na agenda de trabalhos da Comissão Executiva.	-	-	✓ 194 e 195	
G4-44	41 a 58	-	-	✓ 194 e 195	
G4-45	37, 38	-	-	✓ 194 e 195	
G4-46	36 a 38, 88 a 90	-	-	✓ 194 e 195	
G4-47	36 a 38, 88 a 90	-	-	✓ 194 e 195	
G4-48	37, 38	-	-	✓ 194 e 195	

ÍNDICE GRI

GRI				Verificação externa	Junção da tabela entre a GRI G4 e os temas da ISO 26 000: 2010
General standard disclosures	Página	Omissões	Razões para as omissões	Página	Temas ISO 26 000
Modelo de governo					
G4-49	38			✓ 194 e 195	
G4-50	57 a 60			✓ 194 e 195	
G4-51	41 a 48			✓ 194 e 195	
G4-52	41 a 48	-	-	✓ 194 e 195	
G4-53	Não aplicável, dado que o modelo e política de remuneração não contempla este processo de consulta a stakeholders. A política e modelo de remuneração estão descritos nas páginas 41 a 48.	-	-	✓ 194 e 195	6.2, 7.4.3, 7.7.5
G4-54	40	-	-	✓ 194 e 195	
G4-55	40	-	-	✓ 194 e 195	
Ética e integridade					
G4-56	53, 54, 55	-	-	✓ 194 e 195	
G4-57	57 a 60			✓ 194 e 195	4.4, 6.6.3
G4-58	57 a 60			✓ 194 e 195	

GRI				Verificação externa	Junção da tabela entre a GRI G4 e os temas da ISO 26 000: 2010
Specific standard disclosures DMA and indicators	Página	Omissões	Razões para as omissões	Página	Temas ISO 26 000
CATEGORIA: ECONOMICA					
Aspeto material: desempenho económico					
G4-DMA	178 a 181			✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-EC1	96 a 102			✓ 194 e 195	6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
G4-EC2	97			✓ 194 e 195	6.5.5
G4-EC3	Informação disponível na página 149 do RC.			✓ 194 e 195	6.8.7
G4-EC4	A PT não recebeu qualquer apoio governamental em 2013.			✓ 194 e 195	x
Aspeto material: presença no mercado					
G4-DMA	178 a 181			✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-EC5	152			✓ 194 e 195	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.1, 6.8.2
G4-EC6	Não aplicável tendo em consideração o âmbito do relatório.			✓ 194 e 195	6.4.3, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7
Aspeto material: económicos indiretos					
G4-DMA	178 a 181			✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	102 a 108			✓ 194 e 195	x
G4-EC7	102 a 108			✓ 194 e 195	6.3.9, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7, 6.8.9
G4-EC8	98 a 108			✓ 194 e 195	6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9
Aspeto material: práticas de procurement					
G4-DMA	178 a 181			✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	60, 105, 106, 135, 153, 158, 159			✓ 194 e 195	x
G4-EC9	105, 106			✓ 194 e 195	6.4.3, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7
CATEGORIA: AMBIENTAL					
Aspeto material: materiais					
G4-DMA	178 a 181			✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-EN1	116			✓ 194 e 195	6.5.4
G4-EN2	116, 117			✓ 194 e 195	6.5.4
Aspeto material: energia					
G4-DMA	178 a 181			✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	A empresa segue e cumpre as melhores práticas, relacionadas com energia incluídas em legislação ou em recomendações de natureza nacional e/ou europeia.			✓ 194 e 195	x
G4-EN3	117, 118			✓ 194 e 195	6.5.4
G4-EN4	119			✓ 194 e 195	6.5.4
G4-EN5	119			✓ 194 e 195	6.5.4
G4-EN6	120			✓ 194 e 195	6.5.4, 6.5.5
G4-EN7	120, 121			✓ 194 e 195	6.5.4, 6.5.5
Aspeto material: água					
G4-DMA	178 a 181			✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-EN8	122			✓ 194 e 195	6.5.4
G4-EN9	122			✓ 194 e 195	6.5.4
G4-EN10	Existem experiências piloto de reaproveitamento das águas da chuva para rega. Estas experiências ainda não dispõem de resultados quantitativos.			✓ 194 e 195	6.5.4
Aspeto material: biodiversidade					
G4-DMA	178 a 181			✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	122 a 124			✓ 194 e 195	x
G4-EN11	122 a 124			✓ 194 e 195	6.5.6

ÍNDICE GRI

GRI		Verificação externa	Junção da tabela entre a GRI G4 e os temas da ISO 26 000: 2010
Specific standard disclosures DMA and indicators	Página	Omissões Razões para as omissões	Página Temas ISO 26 000
Aspeto material: biodiversidade			
G4-EN12	123,124	✓ 194 e 195	6.5.6
G4-EN13	125	✓ 194 e 195	6.5.6
G4-EN14	As operações da PT não afetam espécies integradas na Lista vermelha da iUCn e na lista nacional de conservação das espécies.	✓ 194 e 195	6.5.6
Aspeto material: emissões			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	A empresa segue e cumpre as melhores práticas, relacionadas com emissões, incluídas em legislação ou em recomendações de natureza nacional e/ou europeia.	✓ 194 e 195	x
G4-EN15	126, 127	✓ 194 e 195	6.5.5
G4-EN16	126, 127	✓ 194 e 195	6.5.5
G4-EN17	127	✓ 194 e 195	6.5.5
G4-EN18	127, 128	✓ 194 e 195	6.5.5
G4-EN19	128	✓ 194 e 195	6.5.5
G4-EN20	129	✓ 194 e 195	6.5.3, 6.5.5
G4-EN21	129	✓ 194 e 195	6.5.3
Aspeto material: resíduos			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-EN22	129	✓ 194 e 195	6.5.3, 6.5.4
G4-EN23	130, 131	✓ 194 e 195	6.5.3
G4-EN24	132	✓ 194 e 195	6.5.3
G4-EN25	O encaminhamento dos resíduos é feito pelos operadores certificados e contratados pela PT para a respetiva recolha e tratamento. O apuramento do destino dos resíduos perigosos está em processo de construção.	✓ 194 e 195	6.5.3
G4-EN26	122	✓ 194 e 195	6.5.3, 6, 5, 4, 6, 5, 6
Aspeto material: produtos e serviços			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-EN27	132	✓ 194 e 195	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.7.5
G4-EN28	133	✓ 194 e 195	6.5.3, 6.5.4, 6.7.5
Aspeto material: cumprimento			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-EN29	134	✓ 194 e 195	4.6
Aspeto material: transportes			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-EN30	134	✓ 194 e 195	6.5.4, 6.6.6
Aspeto material: global			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-EN31	135	✓ 194 e 195	6.5.1, 6.5.2
Aspeto material: avaliação ambiental de fornecedores			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	60 a 65	✓ 194 e 195	x
G4-EN32	60 a 65. A PT não termina relações comerciais com fornecedores. A PT estabelece com os fornecedores programas de melhoria e aperfeiçoamento sempre que identifica uma situação irregular.	✓ 194 e 195	6.3.5, 6.6.6, 7.3.1
G4-EN33	55 a 59, 135, 136	✓ 194 e 195	6.3.5, 6.6.6, 7.3.1
Material aspeto material: instrumentos de resolução de conflitos ambientais			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	136	✓ 194 e 195	
G4-EN34	57, 58	✓ 194 e 195	6.3.6
CATEGORIA: SOCIAL			
SUB-CATEGORIA: PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO			
Aspeto material: empregabilidade			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6.4.1, 6.4.2, 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	60 a 65	✓ 194 e 195	x
G4-LA1	139, 14	✓ 194 e 195	6.4.3
G4-LA2	140 a 142	✓ 194 e 195	6.4.4, 6.8.7
G4-LA3	142	✓ 194 e 195	6.4.4
Aspeto material: gestão de relações laborais			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-LA4	143, 144	✓ 194 e 195	6.4.5
Aspeto material: segurança e saúde ocupacional			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	140, 144	✓ 194 e 195	x
G4-LA5	145	✓ 194 e 195	6.4.6

ÍNDICE GRI

GRI		Verificação externa	Junção da tabela entre a GRI G4 e os temas da ISO 26 000: 2010
Specific standard disclosures DMA and indicators	Página	Omissões Razões para as omissões	Página Temas ISO 26 000
Aspeto material: segurança e saúde ocupacional			
G4-LA6	146	✓ 194 e 195	6.4.6, 6.8.8
G4-LA7	144 a 146	✓ 194 e 195	6.4.6, 6.8.8
G4-LA8	143	✓ 194 e 195	6.4.6
Aspeto material: formação			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-LA9	148, 149	✓ 194 e 195	6.4.7
G4-LA10	146, 150	✓ 194 e 195	6.4.7, 6.8.5
G4-LA11	149, 15	✓ 194 e 195	6.4.7
Aspeto material: diversidade e igualdade de oportunidades			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-LA12	150 a 152	✓ 194 e 195	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3
Aspeto material: igualdade de remuneração homem mulher			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	150 a 152	✓ 194 e 195	x
G4-LA13	152	✓ 194 e 195	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4
Aspeto material: avaliação de práticas laborais em fornecedores			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	60 a 64, 153	✓ 194 e 195	x
G4-LA14	62. Todos os fornecedores adjudicados no ano foram avaliados em práticas laborais. Os sistemas de gestão da PT não diferenciam entre novos e antigos fornecedores ao momento da contratação.	✓ 194 e 195	6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1
G4-LA15	60 a 65, 153, 154. A PT não termina relações comerciais sem antes ter esgotado planos de mitigação de situações irregulares. Em 2013 não se verificaram situações irregulares.	✓ 194 e 195	6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1
Aspeto material: instrumentos de resolução de conflitos laborais			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	4.8, 6.3.1, 6.3.2, 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	57, 58	✓ 194 e 195	x
G4-LA16	57, 58	✓ 194 e 195	6.3.6
SUB-CATEGORIA: Direitos Humanos			
Aspeto material: investimento			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	4.8, 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	29, 155	✓ 194 e 195	x
G4-HR1	155	✓ 194 e 195	6.3.3, 6.3.5, 6.6.6
G4-HR2	156	✓ 194 e 195	6.3.5
Aspeto material: não discriminação			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-HR3	156, 157	✓ 194 e 195	6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3
Aspeto material: liberdade de associação e negociação coletiva			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	A PT reconhece aos trabalhadores o direito de se sindicalizarem.	✓ 194 e 195	x
G4-HR4	29, 61 a 65, 155, 159	✓ 194 e 195	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6
Aspeto material: trabalho infantil			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-HR5	29, 61 a 65, 159	✓ 194 e 195	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4
Aspeto material: trabalho forçado			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	
G4-HR6	29, 61 a 65, 157 a 159	✓ 194 e 195	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6
Aspeto material: práticas de segurança			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-HR7	Os fornecedores da PT para a área da segurança têm de evidenciar na pre seleção que dispõem de mecanismos de SST em conformidade com a legislação em vigor, e com o setor de atividade.	✓ 194 e 195	6.3, 6.3.5, 6.6.6
Aspeto material : direitos indígenas			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-HR8	159	✓ 194 e 195	6.3.4, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.8, 6.6.7, 6.8.3
Aspeto material: avaliação			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-HR9	29, 61 a 65, 159	✓ 194 e 195	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5
Aspeto material: avaliação de Direitos Humanos em fornecedores			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	61 a 65, 157, 158	✓ 194 e 195	x
G4-HR10	159	✓ 194 e 195	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6
G4-HR11	157, 158. A PT não termina relações comerciais sem antes ter esgotado planos de mitigação de situações irregulares. Em 2013 não se verificaram situações irregulares.	✓ 194 e 195	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6

ÍNDICE GRI

GRI		Verificação externa	Junção da tabela entre a GRI G4 e os temas da ISO 26 000: 2010
Specific standard disclosures DMA and indicators	Página	Omissões Razões para as omissões	Página Temas ISO 26 000
Aspeto material: instrumentos de resolução de conflitos sobre Direitos Humanos			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	57 a 60	✓ 194 e 195	x
G4-HR12	58	✓ 194 e 195	6.3.6
SUB-CATEGORIA: SOCIEDADE			
Aspeto material: comunidades locais			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	54	✓ 194 e 195	x
G4-SO1	102 a 104, 172, 173	✓ 194 e 195	6.3.9, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.8
G4-SO2	124	✓ 194 e 195	6.3.9, 6.5.3, 6.8
Aspeto material: anticorrupção			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	54	✓ 194 e 195	x
G4-SO3	88, 89	✓ 194 e 195	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3
G4-SO4	54	✓ 194 e 195	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3, 6.6.6
G4-SO5	57 a 60	✓ 194 e 195	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3
Aspeto material: políticas públicas			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-SO6	A PT não efetua contribuições a partidos políticos.	✓ 194 e 195	6.6.1, 6.6.2, 6.6.4
Aspeto material: práticas anticoncorrência			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-SO7	65	✓ 194 e 195	6.6.1, 6.6.2, 6.6.5, 6.6.7
Aspeto material: cumprimento			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-SO8	65	✓ 194 e 195	4.6
Aspeto material: avaliação de dos fornecedores			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	Todos os aspetos relacionados com ética e anti corrupção são despistados no ato de pré-registo de fornecedores no respetivo portal da PT. Sem cumprir todos os requisitos relacionados com ética, os fornecedores não podem concluir o processo de registo.	✓ 194 e 195	x
G4-SO9	Todos os aspetos relacionados com ética e anti corrupção são despistados no ato de pré-registo de fornecedores no respetivo portal da PT. Sem cumprir todos os requisitos relacionados com ética, os fornecedores não podem concluir o processo de registo.	✓ 194 e 195	6.3.5, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 7.3.1
G4-SO10	Todos os aspetos relacionados com ética e anti corrupção são despistados no ato de pré-registo de fornecedores no respetivo portal da PT. Sem cumprir todos os requisitos relacionados com ética, os fornecedores não podem concluir o processo de registo.	✓ 194 e 195	6.3.5, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 7.3.1
Material aspeto material: resolução de situações relacionadas com na sociedade			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	54 a 55	✓ 194 e 195	x
G4-SO11	58 a 60	✓ 194 e 195	6.3.6, 6.6.1, 6.6.2, 6.8.1, 6.8.2
SUB-CATEGORIA: RESPONSABILIDADE NO PRODUTO			
Aspeto material: segurança e saúde no cliente			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	160 a 163	✓ 194 e 195	x
G4-PR1	160 a 163	✓ 194 e 195	6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
G4-PR2	162, 163, 170	✓ 194 e 195	4, 6.6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
Aspeto material: rotulagem de produtos e serviços			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
DMA específica	165	✓ 194 e 195	x
G4-PR3	162 a 165	✓ 194 e 195	6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9
G4-PR4	165, 170	✓ 194 e 195	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9
G4-PR5	164	✓ 194 e 195	6.7.1, 6.7.2, 6.7.6
Aspeto material: comunicação de marketing			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-PR6	165	✓ 194 e 195	x
G4-PR7	166, 170	✓ 194 e 195	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3
Aspeto material: privacidade de clientes			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-PR8	168	✓ 194 e 195	6.7.1, 6.7.2, 6.7.7
Aspeto material: cumprimento			
G4-DMA	178 a 181	✓ 194 e 195	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
G4-PR9	170	✓ 194 e 195	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6

ÍNDICE GRI

GRI		Verificação externa	Junção da tabela entre a GRI G4 e os temas da ISO 26 000: 2010
Specific standard disclosures DMA and indicators	Página	Omissões Razões para as omissões	Temas ISO 26 000
Suplemento Setorial das Telecomunicações			
ASPETO - OPERAÇÕES INTERNAS			
IO1	103	✓ 194 e 195	x
IO2	As questões relacionadas com o serviço universal obrigatório são reguladas pela Anacom, entidade com a qual a pt mantém contato regular. a pt tem mantido negociações com esta entidade que irão permitir reportar este indicador no futuro.	✓ 194 e 195	x
IO3	144 a 146	✓ 194 e 195	x
IO4	124, 144 a 146	✓ 194 e 195	x
IO5	124, 144 a 146	✓ 194 e 195	x
IO6	124, 144 a 146	✓ 194 e 195	x
IO7	77, 124, 144 a 145	✓ 194 e 195	x
IO8	115, 161	✓ 194 e 195	x
Aspeto - acessibilidade das telecomunicações			
PA1	28, 106 a 109, 172 a 174	✓ 194 e 195	x
PA2	28, 106 a 109, 172 a 174	✓ 194 e 195	x
PA3	28, 106 a 109, 172 a 174	✓ 194 e 195	x
PA4	12, 13, 8, 9, 108	✓ 194 e 195	x
PA5	108	✓ 194 e 195	x
PA6	77, 108	✓ 194 e 195	x
PA7	154 a 160	✓ 194 e 195	x
PA8	27, 124, 160 a 163	✓ 194 e 195	x
PA9	27, 124, 160 a 162	✓ 194 e 195	x
PA10	27, 165, 166	✓ 194 e 195	x
PA11	27, 162 a 166	✓ 194 e 195	x
Aspeto - aplicações tecnológicas			
TA1	121	✓ 194 e 195	x
TA2	112 a 115	✓ 194 e 195	x
TA3	119	✓ 194 e 195	x
TA4	119, 115	✓ 194 e 195	x
TA5	105	✓ 194 e 195	x

UNGC COP | NÍVEL AVANÇADO



PERFIL DO RELATÓRIO	04
01 PERFIL ORGANIZACIONAL	06
02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS	15
MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO	16
03 MODELO DE GOVERNO	35
04 ÉTICA E INTEGRIDADE	51
05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE	67
06 DIMENSÃO ECONÓMICA	95
07 DIMENSÃO AMBIENTAL	111
08 DIMENSÃO SOCIAL	137
09 CIDADANIA CORPORATIVA	171
DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO	177
ÍNDICE GRI	183
UNGC COP NÍVEL AVANÇADO	
VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE	193

UNGC COP | NÍVEL AVANÇADO

Critério

Local onde a informação é disponibilizada neste relatório (páginas):

Implementação dos 10 princípios na estratégia e operações

1	Descrição das principais funções e unidades de negócio	7 a 13; 20-28, 37, 38, 46, 47
2	Descrição da cadeia de valor	56 a 65; 72 a 78

Políticas de Gestão de Direitos Humanos e Procedimentos

3	Descrição de compromissos, Estratégias e Políticas na área dos Direitos Humanos	20 a 28, 29, 30, 49 a 57, 60, 61, 78
4	Descrição de sistemas de gestão para integrar os Direitos Humanos	49 a 55
5	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração dos Direitos Humanos	55 a 76; 154 a 160

Políticas de Gestão e Procedimentos Laborais

6	Descrição de compromissos, Estratégias e Políticas	20 a 28, 29, 30, 49 a 58; 138, 139
7	Descrição de sistemas de gestão para integrar temas laborais	138 a 154
8	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração dos temas laborais	138 a 154

Políticas de Gestão e Procedimentos Ambientais

9	Descrição de compromissos, Estratégias e Políticas	20 a 28, 29; 30, 49 a 57
10	Descrição de sistemas de gestão para integraro ambiente	112 a 136
11	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração do ambiente	112 a 136

Políticas de Gestão e Procedimentos Anticorrupção

12	Descrição de compromissos, Estratégias e Políticas	20 a 29; 30,31,49 a 57
13	Descrição de sistemas de gestão para integrar a anticorrupção	88 a 93
14	Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração a anticorrupção	88 a 93

Ações para apoiar temas e objectivos das Nações Unidas

15	Descrição da contribuição para os objectivos e temas das Nações Unidas	20 a 29; 30, 31, 49 a 57
16	Descrição de investimentos sociais estratégicos e filantrópicos	172 a 176
17	Descrição de iniciativas de envolvimento em políticas públicas e advocay	53 a 56

Liderança e Governance para a sustentabilidade

19	Descrição do compromisso do CEO	17 a 19
20	Descrição do Board e sua fiscalização	36 a 38; 42,43
21	Descrição do Envolvimento de Stakeholders	68 a 87

VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE



PERFIL DO RELATÓRIO	04
01 PERFIL ORGANIZACIONAL	06
02 ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS	15
MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PRESIDENTE EXECUTIVO	16
03 MODELO DE GOVERNO	35
04 ÉTICA E INTEGRIDADE	51
05 IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE	67
06 DIMENSÃO ECONÓMICA	95
07 DIMENSÃO AMBIENTAL	111
08 DIMENSÃO SOCIAL	137
09 CIDADANIA CORPORATIVA	171
DISCLOSURE MANAGEMENT APPROACH SISTEMATIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS NO RELATÓRIO	177
ÍNDICE GRI	183
UNGC COP NÍVEL AVANÇADO	191

VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE



DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO

DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO DA SGS ICS DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013 DA PORTUGAL TELECOM, SGPS, SA

AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA PORTUGAL TELECOM, SGPS, SA

NATUREZA E ÂMBITO DA VERIFICAÇÃO

Por solicitação de V.Exas. a SGS ICS efetuou a verificação independente do Relatório de Sustentabilidade 2013. 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 supra citado.

RESPONSABILIDADE

O Conselho de Administração da Portugal Telecom (adiante designada PT) é responsável pela informação disponibilizada e seus critérios de avaliação, bem como, pelos sistemas de recolha, agregação, validação e relato da mesma. A SGS ICS não foi envolvida na preparação de qualquer informação constante no Relatório de Sustentabilidade 2013.

A responsabilidade da SGS ICS consiste na elaboração de um parecer sobre a adequação da informação, supra referida, baseado no protocolo de verificação independente que efetuámos, em relação ao âmbito e objetivo do compromisso da verificação, com a intenção de informar todos os stakeholders da PT.

METODOLOGIA E CRITÉRIOS DA VERIFICAÇÃO

O Grupo SGS desenvolveu um conjunto de protocolos para a verificação de relatórios de sustentabilidade (Sustainability Report Assurance) baseados nas melhores práticas providenciadas pelas Diretrizes para elaboração de Relatórios de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI), AA1000 Assurance Standard (2008) e International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000). Os protocolos referidos diferenciam-se em níveis de verificação dependentes do histórico de elaboração de relatórios e capacidade da organização reportante.

O Relatório de Sustentabilidade 2013 foi submetido a uma verificação com base na AA1000 Assurance Standard (2008), Tipo 2, com um nível moderado de controlo para a:

- avaliação da veracidade do conteúdo;
- avaliação do conteúdo do relatório e sistemas de gestão de suporte segundo os Princípios da AccountAbility AA1000 (2008);
- avaliação do relatório segundo as Diretrizes da GRI para elaboração de Relatórios de Sustentabilidade G4 (2013);
- avaliação segundo o Suplemento Setorial de Telecomunicações (2003).

A verificação é constituída por uma combinação de pesquisa prévia, entrevistas com colaboradores relevantes, análise de registos e documentação e validação com entidades externas e/ou stakeholders, quando relevante.

Dados diretamente provenientes de relatórios financeiros, objeto de certificação legal, não foram verificados à sua fonte no decurso da verificação.

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E COMPETÊNCIA

O Grupo SGS é líder mundial em serviços de inspeção, testes e verificação, operando em mais de 140 países, disponibilizando serviços que incluem a certificação de serviços, de sistemas de gestão da qualidade, ambiente e social, e auditorias sobre aspetos éticos, bem como verificação de relatórios ambientais, sociais e de sustentabilidade. A SGS ICS afirma a sua independência face a favorecimentos, influências e conflitos de interesse relacionados com o Grupo Portugal Telecom, suas subsidiárias e partes interessadas.

A equipa de verificação foi constituída com base no seu conhecimento, experiência e qualificação para a verificação proposta, compreendendo auditores registados nos Institute of Environmental Management and Assessment (IEMA), International Register of Certified Auditors (IRCA), Social AccountAbility International (SAI) e Verificadores EMAS. A equipa de verificação detém qualificações de auditores coordenadores para realização de auditorias de certificação a sistemas de gestão da qualidade ISO 9001, gestão ambiental ISO 14001, gestão da segurança e saúde no trabalho OHSAS 18001 e gestão da responsabilidade social SA8000.

CONCLUSÕES DA VERIFICAÇÃO

Com base na metodologia descrita e no trabalho efetuado, é nosso parecer que a informação e os dados contidos no relatório verificado são exatos, abrangentes, fiáveis e providenciam uma representação apropriada das atividades da PT no decurso do período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2013.

A equipa de verificação considera que o Relatório de Sustentabilidade 2013 pode ser utilizado pelos stakeholders da PT.

PRINCÍPIOS DA ACCOUNTABILITY AA1000 (2008) – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Na nossa opinião o Relatório de Sustentabilidade 2013 da PT demonstra um forte compromisso com os Princípios da AccountAbility AA1000, Inclusão, Materialidade e Resposta, conforme conclusões abaixo:

Inclusão - O Relatório de Sustentabilidade 2013 reflete o compromisso da PT com o princípio da inclusão. Encontram-se definidas e implementadas as metodologias para identificação, diálogo, envolvimento e participação dos stakeholders, de forma a conhecer as suas preocupações, expectativas e identificar temas relevantes para a prossecução de um desenvolvimento sustentável.

Materialidade – A matriz de materialidade foi revista e complementada, face ao ano anterior, de forma a determinar os temas com maior relevância para o modelo de gestão sustentável da PT, considerando a importância destes para a criação de valor e para os principais stakeholders. A análise da relevância da materialidade foi enquadrada com a estratégia de sustentabilidade estabelecida pela PT para o triénio 2012-2014.

Resposta - A PT tem os mecanismos necessários para planear, desenvolver, avaliar e comunicar as suas respostas face às necessidades e expectativas dos seus stakeholders. Este compromisso foi reforçado através das orientações de gestão e objetivos de sustentabilidade assumidos pela PT para o novo triénio.

DIRETRIZES DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE G4 (2013) – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Na nossa opinião o Relatório de Sustentabilidade 2013 da PT foi elaborado de acordo com a Opção “Comprehensive” das Diretrizes da GRI G4 (2013) e o Suplemento Setorial de Telecomunicações (2003), satisfazendo as suas exigências de conteúdo e qualidade. Com base na verificação realizada foram identificadas áreas de progresso, face a relatórios anteriores, bem como áreas de melhoria que possibilitam o reforço do contexto de sustentabilidade da PT. As observações identificadas foram incluídas no Relatório de Gestão Interno dirigido ao Conselho de Administração da PT.

Em representação da SGS ICS



Isabel Berger



Patrícia Pereira

Direção de Certificação

Lisboa, 23 de abril de 2014

WWW.PT.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

CONTACTOS

Comité de Sustentabilidade

Av. Fontes Pereira de Melo, nº40
1069-300 LISBOA, PORTUGAL

Teresa Salema

e-mail: m.teresa.c.salema@telecom.pt
Telefone: 351 217 914 621

Isabel Martinho

e-mail: isabel.m.martinho@telecom.pt
Telefone: 351 217 920 391

COORDENAÇÃO E EDIÇÃO
COMUNICAÇÃO E IMAGEM CORPORATIVA
SUSTENTABILIDADE

COMUNICAÇÃO E DESIGN
FUN COMUNICAÇÃO



Número de Registo Depósito Legal: 375647/14

Esta publicação tem uma tiragem reduzida.



www.telecom.pt