

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2011

20



PORTUGAL TELECOM





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.

Portugal Telecom, SGPS

Sociedade aberta
Capital social 26.895.375 Euros
Matricula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa e de Pessoa Coletiva n.º 503 215 058

Contactos:

Abílio Martins
Membro do Comité de Sustentabilidade
Av. Fontes Pereira de Melo, 40
1069-300 Lisboa
Portugal
Tel: + 351 21 500 16 21
E-mail: dcc@telecom.pt
Website: www.telecom.pt

NOTAS METODOLÓGICAS



A apresentação deste relatório obedece aos seguintes critérios:

Global Reporting Initiative

O relatório de sustentabilidade empresarial da Portugal Telecom é elaborado de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative, G3 1, no nível A+. 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 sector das telecomunicações.

Período da informação disponibilizada

Este Relatório contém dados relativos ao perfil da PT durante o ano de 2011. A PT publica anualmente o relatório de sustentabilidade empresarial a par do relatório e contas consolidadas, sendo que a última publicação se refere ao ano de 2010.

Âmbito do relatório

A informação disponibilizada refere-se predominantemente à atuação da PT em Portugal, onde o Grupo detém participações superiores a 50%.

Estrutura e informação disponibilizadas

A estrutura e informação disponibilizadas neste Relatório constituem um ato de transparência e partilha da PT para com os *stakeholders*, evidenciando as metas atingidas e as políticas adotadas no sentido de garantir a sustentabilidade do negócio a longo prazo e, deste modo, responder às questões colocadas pelo mercado, especialmente pela comunidade financeira (investidores e analistas) a nível nacional e internacional. A identificação dos assuntos materiais da gestão sustentada da PT, que está integrada neste Relatório foi realizada em conformidade com os princípios da GRI para a definição do conteúdo, nomeadamente o princípio da materialidade, inclusão de stakeholders, contexto da sustentabilidade e abrangência, resultando na análise da informação recebida dos nossos stakeholders, através dos respetivos canais de comunicação e de consultas por amostragem.

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.

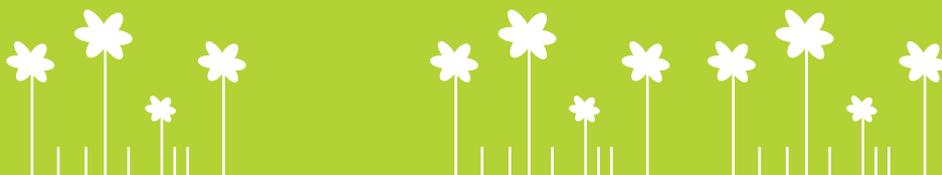
Crítérios utilizados na apresentação dos dados económicos, sociais e ambientais

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 dez princípios da do pacto Global das Nações Unidas, os princípios da *Accountability* AA100 e as diretrizes da GRI.

Sugestões de aperfeiçoamento

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

5	NOTAS METODOLÓGICAS
12	MENSAGEM DO PRESIDENTE EXECUTIVO
18	I. DESTAQUES 2011
18	1.1. DESEMPENHO E IMPACTOS NA SOCIEDADE
18	a. IMPACTOS NO PAÍS
19	b. IMPACTOS NO SECTOR DAS TELECOMUNICAÇÕES E NO PAÍS
20	c. IMPACTOS NAS PARTES INTERESSADAS
25	1.2. PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS
28	II. ÉTICA E RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
28	1. ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE
28	1.1. ÉTICA E RESPONSABILIDADE NA CRIAÇÃO DE VALOR
28	1.2. DIÁLOGO COM <i>STAKEHOLDERS</i> E IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS NÃO FINANCEIROS COM IMPACTO NA ATIVIDADE DA EMPRESA
32	1.3. EIXOS ESTRATÉGICOS E PLANOS DE ATUAÇÃO NO TRIÉNIO
35	1.4. GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES
43	2. COMPROMISSOS E ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O FUTURO
48	3. PRINCÍPIOS, CÓDIGOS DE CONDUTA E POLÍTICAS ADOTADAS
48	3.1. PRINCÍPIOS E ORGANIZAÇÕES NACIONAIS E INTERNACIONAIS
49	3.2. CÓDIGOS DE CONDUTA E POLÍTICAS ADOTADAS
50	3.3. SISTEMAS DE REGISTO, DENÚNCIA CONFIDENCIAL E MONITORIZAÇÃO DE ALINHAMENTO
52	3.4. TRANSPARÊNCIA E CUMPRIMENTO
54	4. MODELO DE GOVERNO
54	4.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
57	4.2. FUNÇÕES
59	4.3. AVALIAÇÃO E REMUNERAÇÃO
65	4.4. COMITÉ DE SUSTENTABILIDADE
68	III. ENVOLVIMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i>
68	1. ACIONISTAS E ANALISTAS
68	1.1. PRINCÍPIOS DE RELACIONAMENTO
68	1.2. COMPOSIÇÃO ACIONISTA
69	1.3. VALORIZAÇÃO E DIVIDENDOS
71	2. CLIENTES
71	2.1. GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM CLIENTES
75	2.2. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
76	2.3. PROTEÇÃO DA PRIVACIDADE DE DADOS
77	2.4. SEGURANÇA RELATIVAMENTE A CONTEÚDOS
79	2.5. CONSUMO RESPONSÁVEL
81	3. COLABORADORES
81	3.1. PERFIL DOS COLABORADORES
86	3.2. MODELO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS
88	3.3. DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES
88	3.4. ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTO
93	3.5. PROGRAMA OPEN GERAÇÃO DE IDEIAS
94	3.6. NEGOCIAÇÃO COLETIVA E REPRESENTAÇÃO DOS COLABORADORES
96	3.7. CONCILIAÇÃO ENTRE VIDA PROFISSIONAL E FAMILIAR
98	3.8. CLIMA ORGANIZACIONAL
99	3.9. SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO
102	4. FORNECEDORES
102	4.1. PERFIL
103	4.2. MODELO DE COMPRAS
103	4.3. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE FORNECEDORES
105	4.4. TRANSPARÊNCIA E ANTICORRUPÇÃO NO PROCESSO DE COMPRA
106	4.5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO NA CADEIA DE VALOR



110 IV. PRESERVAR O AMBIENTE

110 1. ESTRATÉGIA DE PRESERVAÇÃO AMBIENTAL E COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

110 1.1. A NOSSA VISÃO

110 1.2. ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA SEGUIDA NO ÚLTIMO TRIÊNIO

111 1.3. ABORDAGEM ESTRATÉGICA PARA O PRÓXIMO TRIÊNIO

113 1.4. ÁREAS DE INTERVENÇÃO ESTRATÉGICA

113 2. INOVAÇÃO | PRODUTOS, SERVIÇOS E SOLUÇÕES ECOLÓGICAS

113 2.1. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NOS EDIFÍCIOS ADMINISTRATIVOS E TÉCNICOS

114 2.2. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA INFRAESTRUTURA DE REDE

115 2.3. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NOS *DATA CENTRE*

115 2.4. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA OFERTA COMERCIAL | REDUÇÃO DA PEGADA DE CARBONO DOS CLIENTES

116 3. ECOEFICIÊNCIA

116 3.1. CONSUMO DE MATERIAIS

116 3.2. CONSUMO DIRETO E INDIRETO DE ENERGIA, SEGMENTADO POR FONTE PRIMÁRIA

118 3.3. CONSUMO TOTAL DE ÁGUA

118 3.4. LOCALIZAÇÃO E ÁREAS DAS TERRAS PERTENCENTES À ORGANIZAÇÃO, ARRENDADAS OU POR ELA GERIDAS EM HABITATS RICOS EM BIODIVERSIDADE

119 3.5. ESTRATÉGIAS E PROGRAMAS, ATUAIS E FUTUROS, DE GESTÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS

120 3.6. TOTAL DE EMISSÕES DIRETAS E INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA, POR PESO

121 3.7. QUANTIDADE TOTAL DE RESÍDUOS POR TIPO E DESTINO

126 V. VALORIZAR A SOCIEDADE

126 1. INVESTIGAR, DESENVOLVER E INOVAR

126 1.1. MODELO DE II&D

128 1.2. PARCERIAS ESTABELECIDAS PARA INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO

131 1.3. DESTAQUES DE PROJETOS DE INVESTIGAÇÃO APLICADA AO LONGO DO TRIÊNIO

131 1.3.1. PRODUTOS E SERVIÇOS

131 1.3.2. INFRAESTRUTURAS

132 1.3.3. MERCADO | EFICIÊNCIA RELACIONAL

133 1.3.4. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

133 1.4. REGISTO DE PATENTES

134 2. ESTRATÉGIA DE INCLUSÃO E LITERACIA DIGITAL

134 2.1. ÁREAS DE INTERVENÇÃO

135 2.2. MODELO DE INTERVENÇÃO

136 3. INCLUSÃO DIGITAL

136 3.1. ENQUADRAMENTO E IMPACTOS A NÍVEL NACIONAL

141 3.2. ACESSO E SERVIÇO PARA TODOS

142 4. INOVAÇÃO PARA GARANTIR SUSTENTABILIDADE SOCIAL

142 4.1. INOVAÇÃO AO SERVIÇO DA POPULAÇÃO COM NECESSIDADES ESPECIAIS

143 4.2. SOLUÇÕES DIRIGIDAS PARA PESSOAS SENIORES EM SITUAÇÃO DE ISOLAMENTO E/OU DE DOENÇA PROLONGADA

143 4.3. E-SAÚDE | SOLUÇÕES DIRIGIDAS À POPULAÇÃO EM GERAL NA ÁREA DA SAÚDE

143 4.4. SOLUÇÕES DIRIGIDAS A ASSEGURAR COMUNICAÇÕES SEGURAS ÀS CRIANÇAS E JOVENS

143 4.5. SOLUÇÕES DE SEGURANÇA PARA A POPULAÇÃO EM GERAL

144 4.6. SOLUÇÕES DE *MARKETING*

144 4.7. SOLUÇÕES ADOTADAS NO UNIVERSO INTERNO DA PT

144 4.8. ESTÍMULO AO EMPREENDEDORISMO

144 5. INVESTIMENTO CORPORATIVO NA COMUNIDADE

144 5.1. IMPACTOS NA COMUNIDADE

146 5.2. ÁREAS DE INTERVENÇÃO

147 5.3. FUNDAÇÃO PT

148 5.4. VOLUNTARIADO

154 VI. ÍNDICE REMISSIVO: TABELA GRI E GLOBAL COMPACT

VII. VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE DA INFORMAÇÃO DO RELATÓRIO



PORTUGAL TELECOM



TELECOMUNICAÇÕES EM PORTUGAL			RECEITAS (MILHÕES DE EUROS)
Segmentos de cliente			
Residencial			682
Pessoal	PT Comunicações 100%		768
Empresa	TMN 100%		982
Outros			459

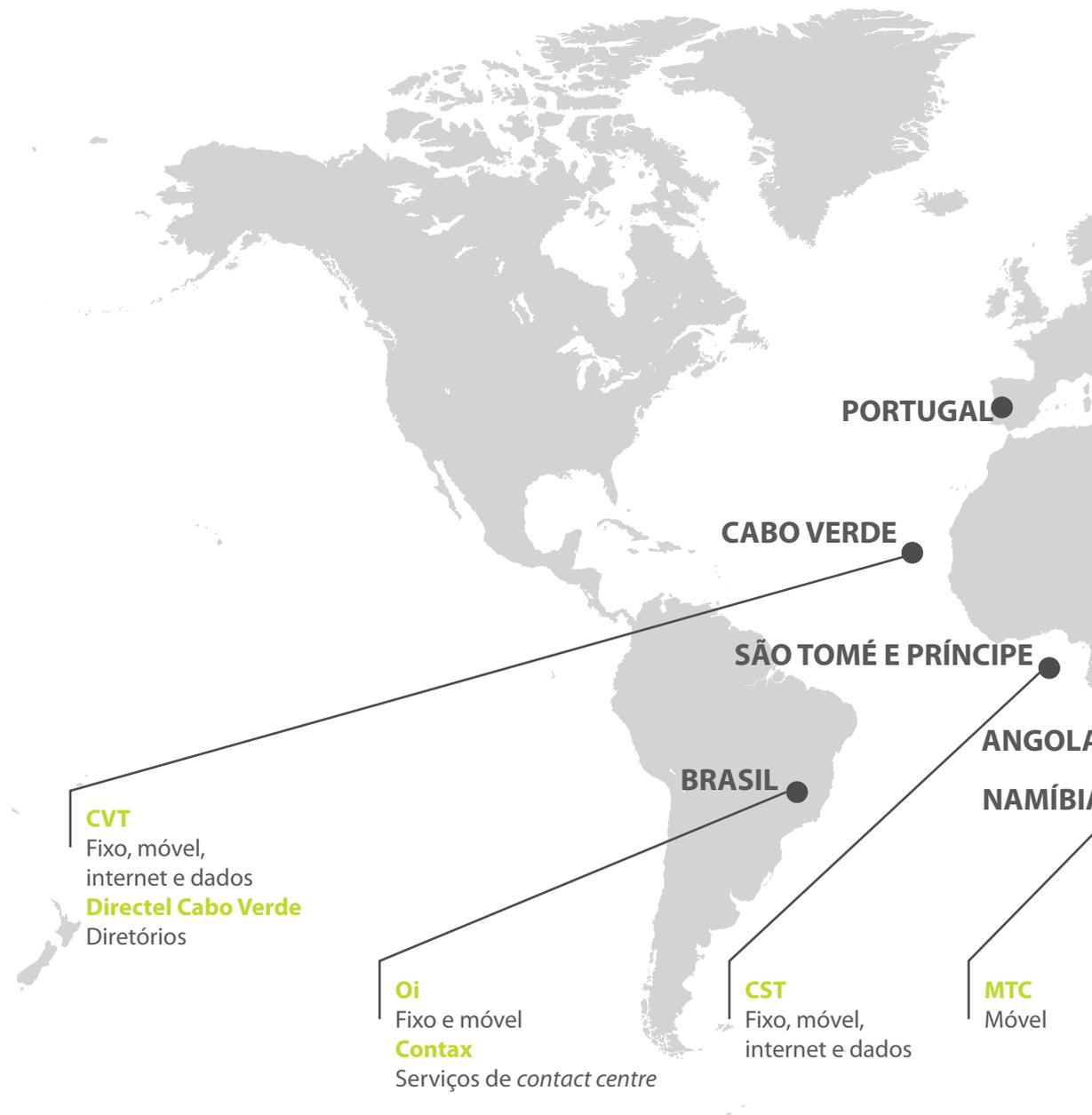
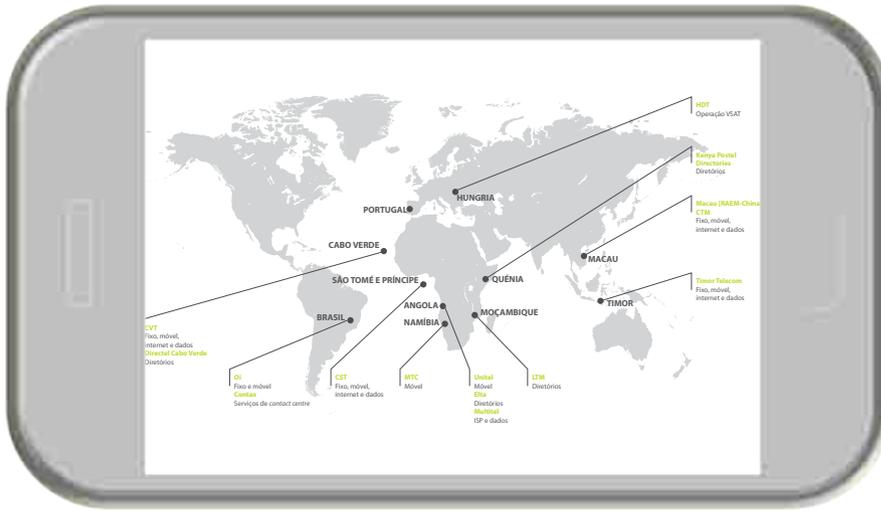
TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL (1)			RECEITAS (MILHÕES REAIS, 100%)
Segmentos de cliente			
Residencial			10.501
Pessoal	Oi 25,6%		8.190
Empresa			8.470
Outros			746

(1) Informação para 12 meses de 2011

OUTROS NEGÓCIOS DE TELECOMUNICAÇÕES			RECEITAS (MILHÕES DE EUROS)
Unitel 25% (a)(b)	Angola	Móvel	1.282
CTM 28% (b)	Macau	Fixo, móvel	356
MTC 34% (a)	Namíbia	Móvel	159
CVT 40% (a)	Cabo Verde	Fixo, móvel	84
Timor Telecom 41%	Timor Leste	Fixo, móvel	48
CST 51% (a)	São Tomé e Príncipe	Fixo, móvel	12

(a) Estas participações são detidas pela Africatel, a qual é controlada em 75% pela PT. (b) Estas empresas associadas são consolidadas pelo método de equivalência patrimonial.

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%]; Serviços de negociação [PT Compras 100%];
Call centres e serviços de telemarketing [Contax no Brasil 44,4%, PT Contact 100%]



PORTUGAL

CABO VERDE

SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

BRASIL

ANGOLA

NAMÍBIA

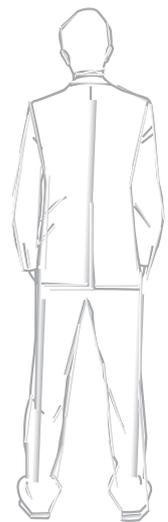
CVT
 Fixo, móvel,
 internet e dados
Directel Cabo Verde
 Diretórios

Oi
 Fixo e móvel
Contax
 Serviços de *contact centre*

CST
 Fixo, móvel,
 internet e dados

MTC
 Móvel

PORTUGAL TELECOM





Ao terminar este triénio, gostaria de partilhar consigo todos os sucessos e todas as dificuldades que encontrámos para dignificar a nossa Empresa e todos os nossos *stakeholders*, num ambiente nacional e internacional fortemente desafiante.

O caminho da sustentabilidade é um compromisso que fazemos questão de honrar e que temos o maior prazer de percorrer consigo, demonstrando-lhe que, para além da objetividade e da frieza dos números que identificam o nosso desempenho económico, ambiental e social, queremos também continuar a ser parte ativa na construção de uma sociedade mais inclusiva, responsável e ambientalmente equilibrada.

Foi uma etapa apaixonante

Enfrentámos momentos de forte constrangimento socioeconómico, de grande evolução na área das tecnologias de informação e comunicação e de enormes desafios relacionados com a conciliação entre estes factos e a ética nos relacionamentos, a preservação ambiental e a responsabilidade social.

Atualizámos o nosso Código de Ética e envolvemos toda a cadeia de valor na implementação dos princípios que preconiza. Os temas relacionados com os direitos humanos e laborais, incluindo igualdade de oportunidades e de género, foram melhor especificados nesta última revisão, efetuada entre 2009 e 2010.

Com a evolução do sector e, consequentemente, dos hábitos de consumo, passámos a olhar para a tecnologia não como um fim, mas como um meio para o atingir. Procurámos sempre ajustar a nossa atividade à melhoria da qualidade de vida das pessoas, dos negócios das empresas e do equilíbrio ambiental. Mudámos a lógica organizacional da Empresa para a colocar ao serviço dos interesses dos vários perfis de clientes e dos objetivos estratégicos com que estamos comprometidos. Fizemos investimentos estruturantes ao nível das redes de nova geração – *Fibre-to-the-Home* e na banda larga, acreditando que lançámos os alicerces da nova forma de interagir, comunicar e trabalhar nos próximos 100 anos.

Mudámos de paradigma: investimos e inovámos

Neste triénio, investimos significativamente naquilo que acreditamos serem as vantagens competitivas que nos vão garantir sustentabilidade no futuro:

Investimento

Ao longo do triénio 2009-2011, investimos mais de 2 mil milhões de Euros em Portugal, o que representou cerca de 22% das nossas receitas, e um ciclo de investimento ímpar nas telecomunicações em Portugal e na Europa.

Infraestruturas

Construímos uma rede de fibra até casa do cliente (FTTH) que cobre 1,6 milhões de casas. Esta é uma das melhores e mais avançadas infraestruturas de fibra ótica da Europa e do Mundo, que já foi distinguida em fevereiro de 2011 pelo *FTTH Council* como sendo a melhor na Europa. Este investimento, permite desenvolver e disponibilizar novos serviços e funcionalidades ao mercado e, deste modo, garantir uma oferta comercial mais ecológica e socialmente responsável.

Fomos ainda percussores em Portugal no lançamento do LTE – *Long Term Evolution*, a quarta geração móvel, tendo um programa de investimento ambicioso e que nos garante não só a maior cobertura nacional como também uma oferta inovadora e pioneira que permite a partilha de tráfego entre dois equipamentos.

Estamos também a construir um novo *Data Centre* que, além de vir a ser um dos maiores da Europa, será também um exemplo de sustentabilidade. Ficará localizado numa zona interior do país onde criará novos postos de trabalho e será climatizado e alimentado essencialmente por energias fotovoltaicas e eólicas. Estima-se que este novo *Data Centre*, face aos atuais, venha a reduzir a dependência energética em cerca de 40%.

Inovação, Investigação & Desenvolvimento

Com a convicção de que a inovação é e será o principal fator de diferenciação no mercado e de sustentabilidade futura, reorientámos a nossa organização e passámos a ter uma cultura de inovação e de investigação & desenvolvimento. Criámos um programa – OPEN – em que todos os colaboradores são chamados a participar e a apresentar soluções baseadas no conhecimento empírico, científico e resultante da aprendizagem e partilha com todos os nossos parceiros – fornecedores, clientes e universidades. Esta reorientação mereceu o reconhecimento, por parte da Comissão Europeia, de que a PT é a Empresa que mais investe em I&D no país.

Cadeia de valor mais ecológica e socialmente responsável

Em conjunto com os nossos fornecedores e parceiros, iniciámos o desenvolvimento e comercialização de serviços e soluções de informação e comunicação que induzem impactos positivos no ambiente e na sociedade. Domótica, monitorização remota, armazenamento e gestão virtual de dados, planos de preços ajustados a todos os perfis de consumidores, menor dependência energética de equipamentos, a par de plataformas e guiões de orientação sobre a utilização correta das novas funcionalidades relacionadas com as TIC, são a génese da reorientação da nossa oferta comercial.

Demos especial atenção às áreas relacionadas com a educação, a saúde e a segurança.

Utilização segura das TIC

As questões relacionadas com a segurança e proteção de dados, pessoais e empresariais, foram também objeto de uma atenção especial e reforçada ao longo deste triénio. Preparámos, adotámos e estendemos à nossa cadeia de valor uma Política de Segurança da Informação adaptada a todos os sistemas e tecnologias de informação e comunicação.

Adicionalmente, a segurança e o uso adequado das tecnologias de informação por parte dos mais jovens foram também uma prioridade. Preparámos um programa nacional de sensibilização – Comunicar em Segurança – que divulgámos e implementámos junto da comunidade escolar nacional, e disponibilizamos nos nossos *websites* guiões de utilização e de controlo parental. Com estas iniciativas, acreditamos estar a contribuir para a dignificação do uso dos serviços e dos conteúdos que lhe estão associados.

Inclusão e literacia digital

Todos reconhecemos que a inclusão e a literacia digital têm revelado ser pilares fundamentais na dinamização de novas oportunidades sócio-profissionais e, consequentemente, no progresso da economia e de uma cidadania mais responsável.

A generalização do uso das tecnologias de informação, a crescente diversidade de oferta de soluções e serviços em banda larga e os programas de apoio à comunidade e, em particular, a grupos de cidadãos com necessidades especiais, continuam a estar no epicentro das iniciativas de responsabilidade social em que acreditamos e nos envolvemos cada vez mais.

Participações internacionais

Este foi também um triénio marcado pela aquisição da Vivo por parte da Telefónica e pelo estabelecimento duma nova parceria estratégica com a Oi. Esta parceria, suportada na aquisição de uma posição de controlo de 25,6% concretizada em março de 2011, permitirá à PT manter uma posição relevante no mercado brasileiro de telecomunicações e beneficiar do seu elevado potencial de crescimento.

Na Oi, em conjunto com os nossos parceiros e com a equipa de gestão local, estamos concentrados em partilhar conhecimentos, experiências e inovação tecnológica, esperando, deste modo, contribuir positivamente para os desafios que vamos enfrentar e para continuar a alavancar a sustentabilidade das respetivas atividades e dos *stakeholders* que nelas participam, direta ou indiretamente.

Fomos reconhecidos, estamos gratos e queremos reforçar a nossa confiança

Este triénio foi especialmente gratificante para a PT. É sempre com muita satisfação e com um sentimento de responsabilidade acrescida que vemos o nosso empenho e resultados serem reconhecidos por várias entidades externas nacionais e internacionais.

Após uma avaliação detalhada e profunda, efetuada pelo *SAM Group*, a atuação sustentável da PT foi reconhecida e, em 2010, passamos a integrar o mais reputado índice de sustentabilidade a nível internacional, o *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)*. Em 2011, este reconhecimento foi reforçado e a PT passou a ser uma das cinco empresas do sector, a nível mundial, integradas neste índice.

Neste momento, a PT é a única empresa portuguesa do sector incluída nos principais índices e *rankings* internacionais de investimentos sustentáveis, dos quais destacamos: *DJSI*, *FTSE4Good*, *ETHIBEL Excellence*, *Global ESG leaders Index* e *ECPI Ethical Index*.

Somos também considerados como uma das 500 marcas mais valiosas do mundo de acordo com a avaliação feita pela *Brand Finance*.

A nível nacional, fomos incluídos no top 10 do *Engagement Rating Portugal 2011*.

Também os nossos clientes, fornecedores e colaboradores reconheceram a estratégia seguida, tendo manifestado essa apreciação através dos estudos de aferição efetuados por entidades externas e independentes.

Estes reconhecimentos, além de serem um forte motivo de orgulho para todos nós, são também um excelente incentivo para reforçarmos o nosso compromisso com a estratégia de sustentabilidade que assumimos e que queremos continuar a integrar na gestão diária da Empresa.

Este Relatório, já na sua oitava edição, pretende ser um espaço de reflexão, transparência e partilha dos impactos da nossa atividade na economia, no ambiente e na sociedade. Temos tido a ambição de o fazer melhor a cada ano e de cada vez mais ir ao encontro das expectativas dos nossos leitores.

Por isso, gostaria mais uma vez de expressar o meu agradecimento a todos os que têm participado nos desafios com que nos defrontamos e de partilhar a síntese da evolução e dos resultados atingidos no último triénio e, em particular no ano de 2011, através da publicação deste Relatório, elaborado de acordo com o nível mais exigente das diretrizes da *Global Reporting Initiative* e da AA 1000.

Continuaremos a investir no futuro: de Portugal, dos portugueses e da sociedade em geral.

Conte connosco, nós continuamos a contar consigo.



Zeinal Bava
Presidente Executivo





DESTAQUES



2011

1.1. DESEMPENHO E IMPACTOS NA SOCIEDADE

a. IMPACTOS NO PAÍS



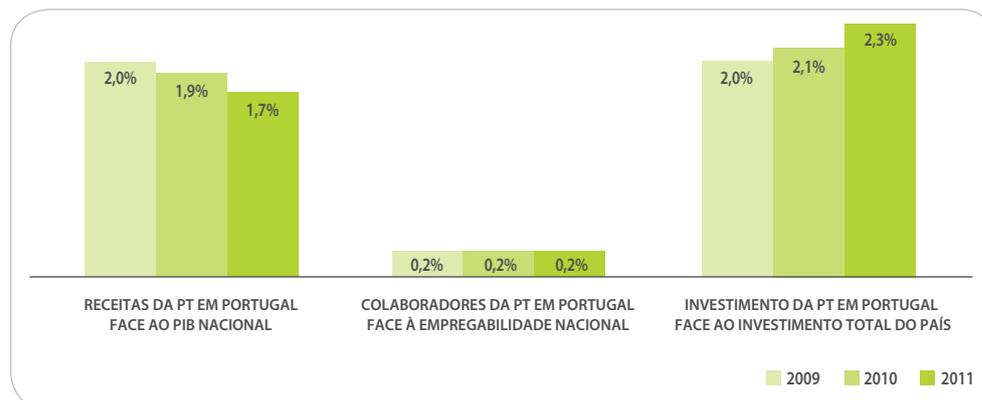
A relevância da nossa atividade para a economia nacional evidencia-se através da análise dos seguintes indicadores:

	2009	2010	2011
Receitas consolidadas da PT face ao PIB nacional	2,2%	2,2%	3,6%
Investimento consolidado da PT face ao investimento total do país	2,0%	2,4%	4,3%
Receitas da PT em Portugal face ao PIB nacional	2,0%	1,9%	1,7%
Colaboradores da PT em Portugal face à empregabilidade nacional	0,2%	0,2%	0,2%
Investimento da PT em Portugal face ao investimento total do país	2,0%	2,1%	2,3%

Nota: Os dados referentes ao PIB a preços correntes, a população empregada e o investimento/formação bruta de capital fixo (FBCF) do país têm como fonte de informação o INE.



Dados consolidados do Grupo.



Dados da PT em Portugal.

Apesar do ligeiro decréscimo da contribuição para o produto interno bruto, a Empresa tem vindo a aumentar a sua relevância no investimento nacional e como empregador no tecido empresarial português.

Em contra ciclo com a conjuntura económico-financeira nacional durante o triénio, a PT assumiu uma estratégia agressiva de investimento, sobretudo em redes de nova geração e continuou, consequentemente, a representar uma importante fatia do investimento total do país.

Em 2011, contribuímos em 1,7% para o PIB, 0,2% para a empregabilidade e 2,3% para o investimento nacional – factos que evidenciam o contributo da PT para o desenvolvimento socioeconómico do país.

b. IMPACTOS NO SECTOR DAS TELECOMUNICAÇÕES E NO PAÍS

O contributo da nossa atividade para o desenvolvimento do sector em Portugal pode ser evidenciada através dos seguintes indicadores:

	2009	2010	2011
Receitas operacionais consolidadas da PT face às receitas operacionais do sector no país	50,6%	50,7%	80,9%
Custos operacionais consolidados da PT face aos custos operacionais do sector no país	31,9%	31,6%	52,9%
Investimento consolidado da PT face ao investimento total do sector no país	56,4%	59,4%	100,6%
Receitas operacionais da PT em Portugal face às receitas do sector	43,1%	41,8%	38,1%
Custos operacionais da PT em Portugal face aos custos operacionais do sector	27,1%	25,6%	21,2%
Colaboradores da PT em Portugal face à empregabilidade do sector	85,8%	86,3%	88,4%
Investimento da PT em Portugal face ao investimento do sector	58,3%	50,6%	53,2%

Nota: As informações reportadas baseiam-se na divisão entre a informação económico-financeira da PT e a informação da ANACOM relativa ao sector das comunicações eletrónicas. Uma vez que os dados relativos ao sector são fornecidos com um ano de atraso, no cálculo das várias rúbricas considera-se a informação do sector relativa ao ano anterior e às correções nestes incorporadas. Os dados em relação ao sector foram obtidos a partir das edições de 2009, 2010 e 2011 do Anuário do Sector das Comunicações da ANACOM.



Dados consolidados do Grupo.



Dados da PT em Portugal.





Somos a empresa que lidera o sector das telecomunicações, a nível nacional. Somos o principal empregador do sector, dando emprego a 88% dos seus colaboradores. Continuamos igualmente a ser o principal investidor nacional no sector das comunicações eletrónicas, representando 53,2% do total do investimento em Portugal, apesar de ter decrescido ligeiramente o seu contributo no triénio. É de salientar o esforço de investimento que fizemos nas redes de nova geração, nomeadamente, FTTH (*Fibre-to-the-Home*), realizado ao longo do triénio e que já garante a cobertura de 1,6 milhões de casas.

INOVAÇÃO, INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO

Na PT acreditamos que a Inovação, Investigação & Desenvolvimento (I&D) são alicerces fundamentais na recriação de uma sociedade mais sólida e sustentável. Ao longo do triénio, foram lançados vários projetos com o objetivo de alargar o acesso à Internet de banda larga, melhorar a rapidez e qualidade do serviço aos clientes e disponibilizar um leque cada vez mais alargado de serviços que responda às expectativas de cada pessoa e ao equilíbrio do meio ambiente.

	2009	2010	2011	Evolução 09/11
Investimento em I&D (milhões de Euros)	213,6	200,0	219,0	3%
Investimento em I&D / Receitas Operacionais	6%	6%	8%	+2p.p.
Investimento em I&D / Resultado Operacional	30%	29%	27%	-3p.p.
Investimento em I&D / EBITDA	15%	13%	10%	-5p.p.

Dados da PT em Portugal.

Somos a Empresa portuguesa que mais investiu na área de I&D ao longo dos últimos anos, de acordo com os relatórios da Comissão Europeia.

C. IMPACTOS NAS PARTES INTERESSADAS

ACIONISTAS

O compromisso da PT para com os seus acionistas é a criação de valor. Em 2011, as receitas operacionais aumentaram 65% face a 2009, impulsionadas pelo crescimento das receitas das operações nestes mercados e pela aquisição da Oi no Brasil. O EBITDA (lucros antes de juros, impostos, depreciações e amortizações) beneficiou de um aumento de 41% relativamente a 2009, justificado pela integração da Oi e da Contax. O Resultado Líquido decresceu 50% no mesmo período, devido à descontinuação da Vivo. Relativamente à remuneração acionista, a PT pagou um dividendo total de 1,30 Euros sendo que 0,65 Euros correspondem ao exercício de 2010, e os restantes 0,65 Euros à parcela relativa ao dividendo excecional.

	2009**	2010	2011	Evolução 09/11
Receitas Operacionais (milhões de Euros)*	3.733,4	3.742,3	6.146,8	65,0%
% das Receitas Operacionais da operação em Portugal (milhões de Euros)	89,0%	83,5%	47,0%	-
Custos Operacionais (milhões de Euros)*	2.176,5	2.250,6	3.958,9	82,0%
% das Custos Operacionais da operação em Portugal (milhões de Euros)	85,0%	78,0%	40,0%	-
Resultado Operacional (milhões de Euros)*	974,7	694,9	803,9	-17,5%
EBITDA (milhões de Euros)*	1.556,9	1.491,7	2.188,0	41,0%
EBITDA gerado pela operação em Portugal (milhões de Euros)	1.467,5	1.377,6	1.305,5	-11,0%
Resultado Antes de Impostos (milhões de Euros)*	892,6	333,2	531,1	-40,5%
Resultado Líquido (milhões de Euros)*	684,7	5.672,2	339,1	-50,5%
Remuneração Acionista (Euros)*	0,58	1,58	1,30	-



* Dados consolidados. ** Sem VIVO.

CLIENTES

A PT está empenhada em construir uma relação duradoura de proximidade, respeito e confiança com cada cliente. O último triénio foi marcado por significativas melhorias nas áreas do atendimento, disponibilização/instalação de serviços e avarias, em linha com as sugestões e o posterior sucessivo reconhecimento por parte do mercado.

	2009	2010	2011	Evolução 09/11
Investimento - Capex (milhões de Euros)	770,8	657,2	647,0	-16%
Capex em % das receitas operacionais	23%	21%	22%	-1p.p.
Índice de satisfação do Cliente Residencial (1 a 10)	7,8	7,8	7,9	0,1
Índice de satisfação do Cliente Pessoal (1 a 10)	8,0	8,0	8,8	0,8
Índice de satisfação do Cliente Empresarial (serviço fixo) (1 a 10)	7,4	7,9	7,6	-0,2
Índice de satisfação do Cliente Empresarial (serviço móvel) (1 a 10)	7,4	7,5	7,6	0,2
Reclamações recebidas/1.000 clientes (média mensal)	31,7	26,6	30,7	-3%
Tempo gasto no tratamento de cada uma - dias (média mensal)	3,9	4,1	2,2	-44%



Dados da PT em Portugal.

- Em 2011 melhorou significativamente o tempo de resposta às solicitações dos clientes e viu reforçado o respetivo nível médio de satisfação.
- Os clientes passaram também a beneficiar dos resultados de um estudo efetuado pela PwC, que identifica a pegada de carbono de cada minuto de conversação através da rede móvel da PT.
- Os clientes passaram também a beneficiar de uma oferta comercial que tem vindo sucessivamente a incorporar atributos ecológicos.

COLABORADORES

É de assinalar o nível de empregabilidade que a PT tem assumido, totalmente em contraciclo com a realidade nacional. A captação e retenção de talento são muito importantes para nós, uma vez que a qualidade e a satisfação dos colaboradores tem revelado ser um fator de competitividade, determinante para o sucesso da Empresa. Neste sentido, foi renovado e simplificado o processo de gestão de RH, ao nível da atração e retenção do talento, do reconhecimento, do desenvolvimento, da conciliação vida/trabalho, e da saúde e segurança dos colaboradores, o que permitirá obter melhorias assinaláveis do ponto de vista da igualdade de oportunidades e do reconhecimento entre homens e mulheres.



	2009	2010	2011	Evolução 09/11
Colaboradores (milhares)	10.978	10.985	11.180	2%
Custos com benefícios de reforma - PRBs (milhões de Euros)	N.D.	38,1	53,9	-
Investimento em formação (milhões de Euros)	3,3	3,2	3,5	7%
Média de horas de formação por colaborador	46	41	50	8%
Índice de satisfação dos colaboradores	69%	73%	76%	+7p.p.
Beneficiários do Sistema de Saúde e Segurança	51.986	51.064	50.544	-2%

Dados da PT em Portugal.
N.D. - Não disponível.

AMBIENTE

A PT tem vindo a tornar-se cada vez mais eficiente ao nível da utilização de recursos. Com exceção para o consumo de energia e emissões de carbono, por razões que explicaremos no capítulo “Preservar o Ambiente”, a Empresa registou decréscimos significativos no consumo de água e de materiais e na produção de resíduos. **E melhorou a sua eficiência energética, já que aumentou em 46% o tráfego por cada joule de energia consumida.**



	2009	2010	2011	Evolução 09/11
Investimentos e gastos em proteção ambiental (milhões de Euros)	1,0	1,2	2,8	190%
Benefícios do Sistema de Gestão Ambiental (milhões de Euros)	0,2	4,4	3,1	1.257%
Emissões de Carbono (ton)	177.390	165.620	217.486	23%
Consumo de energia (GJ)	1.687.749	1.816.264	1.779.798	5%
Energia consumida obtida a partir de fontes renováveis	40%	42%	26%	-14p.p.
Consumo de água (m³)	414.307	285.942	295.950	-41%
Consumo de materiais (ton)	25.393	27.147	24.066	-4%
Produção de resíduos (ton)	3.637	3.275	2.980	-18%

Dados da PT em Portugal.

Os consumos de energia registados ao longo do triénio contrariaram os objetivos de redução que tínhamos definido, porquanto a oportunidade de investir em redes de nova geração originou menores eficiências de consumo energético. Esta tendência já começou a reverter-se em 2011 e continuará no próximo triénio à medida que as redes tradicionais forem descontinuadas.

As emissões de CO₂ variaram também bastante ao longo do triénio, pelo facto da energia consumida ter incorporado 42% de energias renováveis no ano de 2010 e ano de 2011, sem chuva e sem vento, provocou uma maior dependência das fontes de energia tradicionais e mais poluentes.

FORNECEDORES

A PT acredita que garantir uma elevada base de fornecedores, alinhada com os seus valores, princípios e procedimentos, é um importante fator de competitividade e de sustentabilidade para os negócios de todos. Por esse motivo, ao longo do triénio, tem vindo a investir em medidas que contribuam para uma maior sustentabilidade da sua cadeia de valor, bem como na maior transparência, equidade e rigor dos processos de compra.



	2009	2010	2011	Evolução 09/11
Distribuição de riqueza por fornecedores (milhões de Euros)*	4.208,20	3.373,0	792,0	-81%
Distribuição de riqueza por fornecedores nacionais (milhões de Euros)*	1.065,5	1.282,3	753,2	-29%
Fornecedores registados no Portal	1.083	1.246	1.217	12%
Percentagem de fornecedores nacionais registados no Portal	89%	86%	87%	-2p.p.
Scoring médio de alinhamento dos fornecedores com a PT	74%	71%	75%	+1p.p.



Dados da PT em Portugal.

* O volume de compras reduziu significativamente em 2011, devido à alienação da operação existente no Brasil - a, VIVO - e ao facto de os maiores investimentos na rede de fibra ótica (*Fibre-to-the-Home*) já terem sido efetuados em anos anteriores.

SOCIEDADE

A atuação da PT em prol do desenvolvimento e valorização da sociedade na comunidade assenta no compromisso de contribuir para a melhoria da Sociedade de Informação e para a melhoria das condições de vida de todos. Esta atuação consubstancia-se, quer na promoção da inovação e da disponibilização de produtos e serviços para todos os públicos, quer na dinamização de programas de inclusão digital, social, escolar e profissional, e à inerente promoção do conhecimento, da saúde, da segurança de pessoas e bens e do ambiente.

	2009	2010	2011	Evolução 09/11
Pagamento de impostos (milhões de Euros)	185,9	77,5	108,2	-41%
Investimento na promoção da sociedade da informação (milhões de Euros)	170,7	63,2	49,1	-71%
Investimento Corporativo na Comunidade (milhões de Euros)	4,5	4,9	4,4	-2%
Horas de voluntariado empresarial	2.310	1.550	4.354	88%
Voluntários PT	379	270	573	51%
Destinatários dos programas de voluntariado empresarial	4.125	7.500	19.175	365%



Dados da PT em Portugal.

MEDIA

A PT é uma das empresas portuguesas com maior impacto na economia e na sociedade a nível nacional. Os negócios que a envolvem, o seu contributo para o PIB, o número de colaboradores que comporta, o número de clientes que a preferem, a capacidade de inovação que tem demonstrado ter, a responsabilidade social corporativa que a caracteriza, a estratégia de internacionalização que tem prosseguido e a sua exposição como empresa cotada na bolsa continuam a suscitar elevado interesse dos meios de comunicação social que acompanham e publicam regularmente informação sobre a sua atividade. A atitude de relacionamento da PT com os OCSs é de total colaboração e transparência.

	2009	2010	2011	Evolução 09/11
Número de notícias originadas nos OCSs	27.850	52.538	26.430	-5%

Dados da PT em Portugal.

Consciente de que as mensagens veiculadas pelos *media* influenciam significativamente a reputação de qualquer entidade, a PT mantém com os órgãos de comunicação social, internacionais, nacionais e regionais, uma relação diária de proximidade, rigor, transparência e isenção, assegurando a recolha, processamento e difusão da informação sobre as atividades do Grupo – quer de forma pró-ativa, quer esclarecendo as questões que aqueles lhe dirigem.

CONTRIBUIÇÃO DAS SUBSIDIÁRIAS PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO DO SEU RESPECTIVO PAÍS

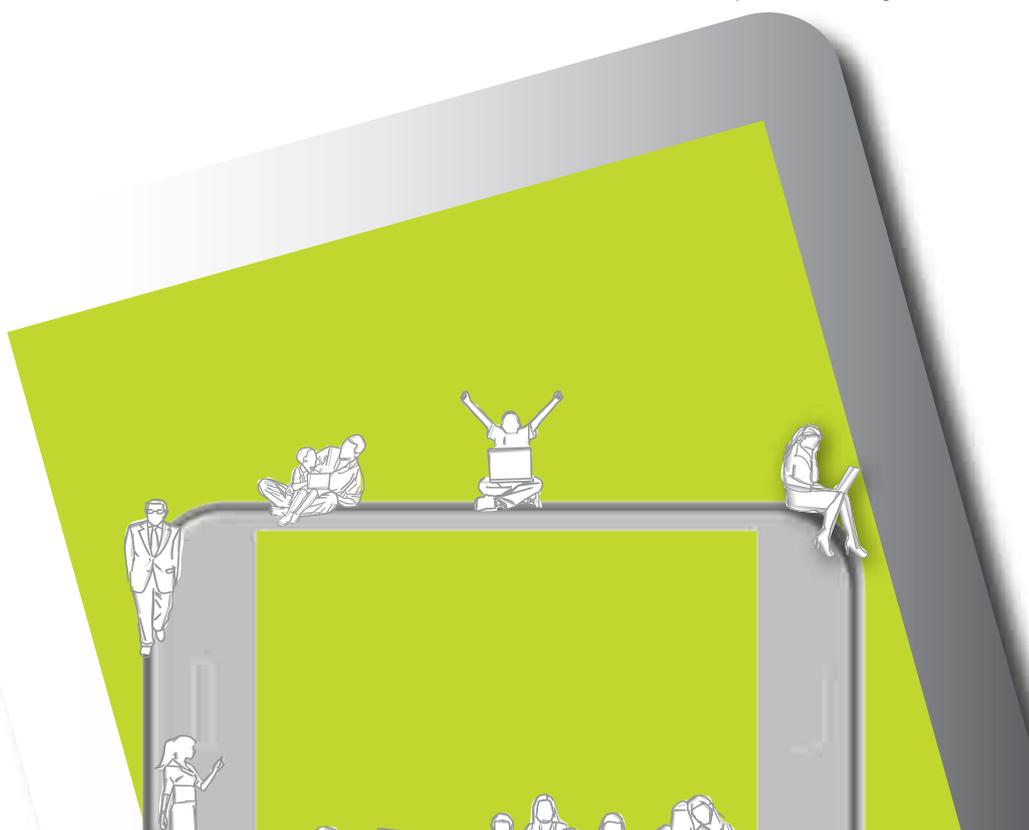
A consolidação da presença da PT a nível internacional transfere importantes impactos económicos, ambientais e sociais para a esfera de responsabilidades do Grupo. Não obstante a heterogeneidade dos mercados onde as empresas participadas operam, e a respetiva identidade cultural que a PT faz questão de respeitar, importa medir a contribuição de cada uma delas para o desenvolvimento sustentável do seu país de origem.

Neste sentido, o quadro seguinte apresenta a contribuição de cada uma das empresas para a criação de riqueza dos países onde se inserem.

	2009	2010	2011
Unitel - Angola	2%	2%	2%
MTC - Namíbia	2%	2%	2%
CVT - Cabo Verde	6%	7%	6%
CST - São Tomé e Príncipe	9%	9%	8%
CTM - Macau	1%	1%	1%
Timor Telecom	8%	8%	9%

Notas: O PIB dos vários países tem como fonte de informação o Banco Mundial, o Banco de Portugal e o Global Finance. Os cálculos foram refeitos face a anos anteriores, de forma a refletir valores finais.

Taxa de conversão EUR/USD ao valor de 31 de dezembro de cada ano, fornecida pelo Banco de Portugal.



1.2. PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS

1. SUSTENTABILIDADE

Dow Jones Sustainability World Index (DJSI)

PT permaneceu no *DJSI* Mundial e europeu. É uma das cinco empresas de telecomunicações, a nível mundial, reconhecidas pelas melhores práticas de sustentabilidade, encontrando-se, simultaneamente, nos dois índices de referência na área da sustentabilidade: *FTSE4Good* e *DJSI*.

FTSE4Good

PT manteve o reconhecimento e permaneceu listada no *FTSE4Good*.

STOXX ESG Leaders

PT entrou pela primeira vez para este índice.

A *STOXX* Líderes índices ESG globais são um grupo de índices de sustentabilidade baseados num processo de seleção totalmente transparente e baseado em regras claras, aplicadas pela *Sustainalytics*.

Sustainability Yearbook

PT reconhecida internacionalmente com a Classe Ouro no *Sustainability Year book* 2011 e Classe Prata no *Sustainability Yearbook* 2010 e de 2012, de acordo com o *SAM Group (Sustainable Asset Management)*, marcando assim presença na lista dos líderes mundiais de sustentabilidade.

Prémio Desenvolvimento Sustentável, Heidrick & Struggels e Diário Económico

PT recebe Prémio de Excelência pelo reconhecimento da excelência das suas práticas.

Global 1000 Sustainable Performance Leaders

PT uma das 1.000 melhores empresas em *performance* sustentável - (140.º).

Prémios da Sociedade de Informação

Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação atribuiu a Zeinal Bava o galardão "Personalidade da Sociedade da Informação" de 2010.

Engagement Rating Portugal 2011

PT no Top 10 do *ranking* – 6.º lugar

Este *ranking* tem por base o *Accountability Rating*, uma metodologia que avalia as práticas empresariais de sustentabilidade e o seu impacto na economia, sociedade e ambiente.

Ethibel Excellence Investment Register

PT está identificada neste índice, que destaca as melhores empresas dos seus respetivos sectores em termos de sustentabilidade e responsabilidade corporativa, entre áreas e regiões.

ECPI – Sense in Sustainability

PT é constituinte do ECPI R Índices – Investimentos em ESG.

Avaliação da *performance* das empresas em ESG

Grande Prémio APCE 2010

- Vencedor na categoria "Relatório de Sustentabilidade"
- Vencedor na categoria "Campanha de Comunicação de Responsabilidade Social"

O grande prémio da Associação Portuguesa de Comunicação empresarial (APCE) visa distinguir a excelência na estratégia da comunicação organizacional.





2. CLIENTES

Troféu Call Centre 2011

Menção honrosa na categoria "Responsabilidade Social" no Call Centre.

International Business Awards

Menção honrosa na categoria *Customer Service Department of the year*.

Top Ranking Performers Awards (EMEA)

5.º lugar na categoria *Best Customer Service (In-house Contact Centre)*

4.º lugar na categoria *Best Outbound Campaign*

6.º lugar na categoria *Best Incentive Scheme*

Prémios da Sociedade de Informação

Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação atribuiu a Zeinal Bava o galardão "Personalidade da Sociedade da Informação" de 2010.

Estudo ANACOM de aferição da qualidade às redes móveis

TMN considerado operador móvel português que tem a melhor cobertura global, quer no 2G, quer na rede de 3.ª geração que suporta o serviço de Banda Larga Móvel.

3. RECURSOS HUMANOS

Empresa mais familiarmente responsável

Iniciativa diferenciadora e inovadora efetuada pela AESE (Escola de Negócios) e Deloitte.

World Awards 2010 – PT distinguida com:

Top Performers Ouro para Melhor Campanha de Recrutamento.

Top Performers Bronze para Melhor Espírito Comunitário.

4. MARCA

Brand Finance – Estudo 500 "Marcas de Telecom mais valiosas do Mundo" de 2011

PT em 72.ª posição no *ranking* das 500 marcas mais valiosas do mundo.

Brand Valuation Forum - Ranking das 50 Marcas Portuguesas mais Valiosas

PT no TOP 5 das Marcas Portuguesas Mais Valiosas.

Marcas de Confiança 2011

Sapo - Empresas de Serviço Internet.

TMN - Redes de Telemóvel.

5. INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

FTTH (Fibre-to-the-Home) Innovation Awards

PT recebe prémio de Inovação na área de "*Deployment and Operation of FTTH Networks*", correspondente à melhor e mais inovadora implementação de rede de fibra.

Top Ranking Performers Awards

Ouro na categoria de *Best Technology Innovation (In-house Contact Centres)* - EMEA

Área Cliente PT vence prata na categoria "*Best Contact Centre Technology Innovation*" a nível mundial.

Ranking da Comissão Europeia das Empresas Portuguesas que mais investem em I&D

PT listada como a empresa portuguesa que mais investiu em I&D em 2010.

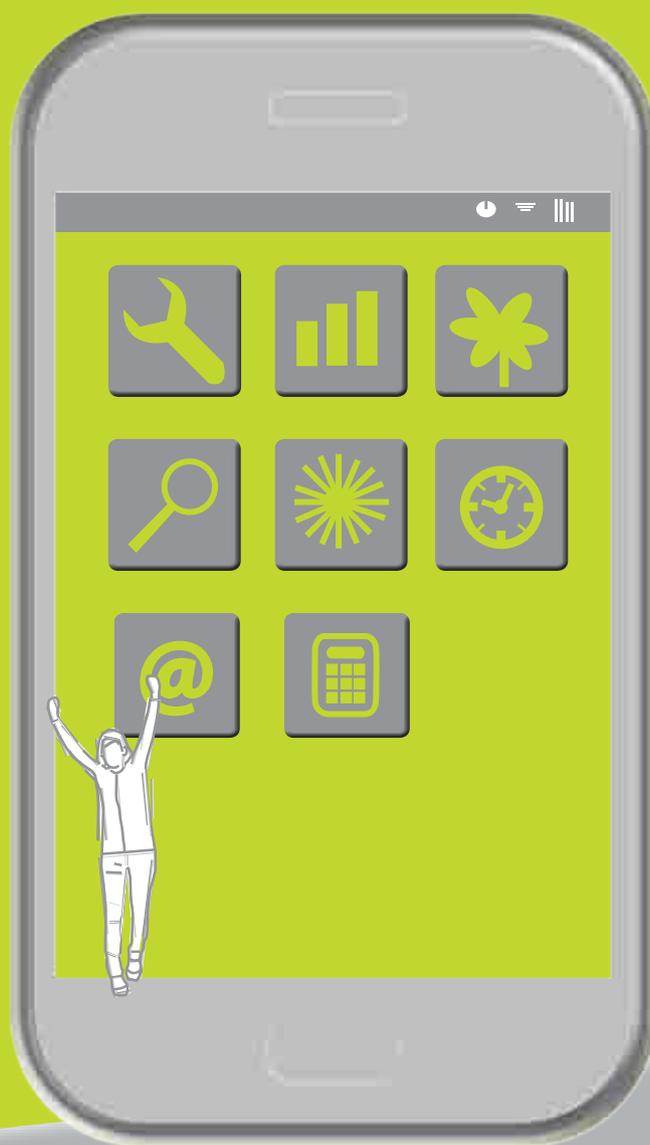
6. FORNECEDORES

Lewis E. Spangler - Purchasing Professional Award

PT Compras vencedora na área das compras corporativas, em 2011.



ÉTICA E RESPONSABILIDADE NA GESTÃO





ÉTICA E RESPONSABILIDADE NA GESTÃO

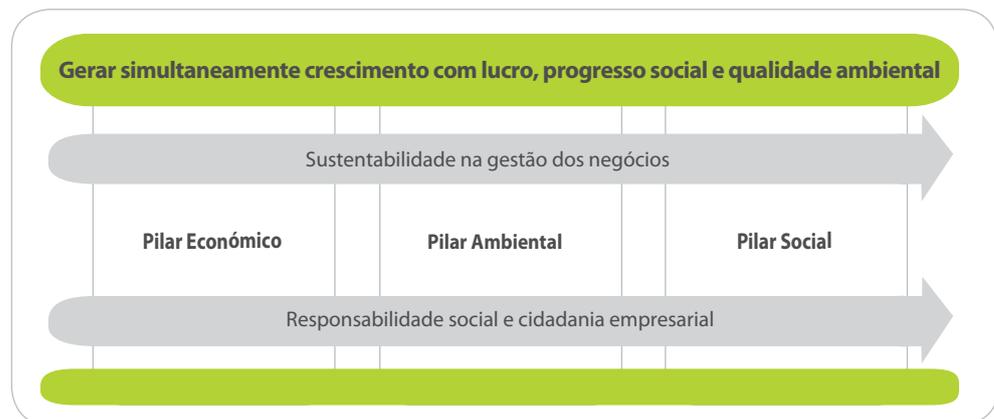
1. ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

1.1. ÉTICA E RESPONSABILIDADE NA CRIAÇÃO DE VALOR

A transparência, rigor da informação e um comportamento responsável e de respeito mútuo são indubitavelmente os pilares da confiança nas marcas e da relação destas com o mercado e com a sociedade em geral. Estes fatores são também, cada vez mais, factos determinantes nos processos de decisão dos cidadãos, dos clientes ou dos investidores relativamente às suas opções de compra e à afetação dos seus capitais.

A PT assumiu com os acionistas o compromisso de criar valor garantindo uma boa *performance* económica e financeira hoje e no futuro. Para isso, a gestão manteve uma atitude voluntária e determinada que visou atingir o equilíbrio possível entre a legítima vontade de gerar lucro e a ética e o respeito pela preservação ambiental e pela comunidade onde está inserida. O nível de concretização deste equilíbrio tem sido um pilar fundamental na robustez empresarial e no valor que partilha com acionistas e com os restantes *stakeholders*.

A ética dos negócios e a criação de valor acionista incorporam os seguintes pilares:

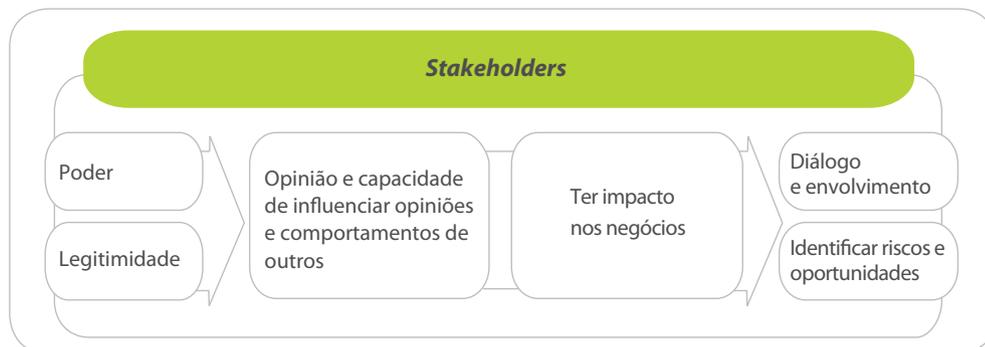


As tecnologias de comunicação e informação são, cada vez mais, um recurso poderoso para aproximar as pessoas, desmaterializar o quotidiano e contribuir para melhorar a vida de todos. Por isso, a PT considera que a sua atividade contribui para beneficiar a sociedade, permitindo partilhar valor com a comunidade, o ambiente e os acionistas.

1.2. DIÁLOGO COM *STAKEHOLDERS* E IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS NÃO FINANCEIROS COM IMPACTO NA ATIVIDADE DA EMPRESA

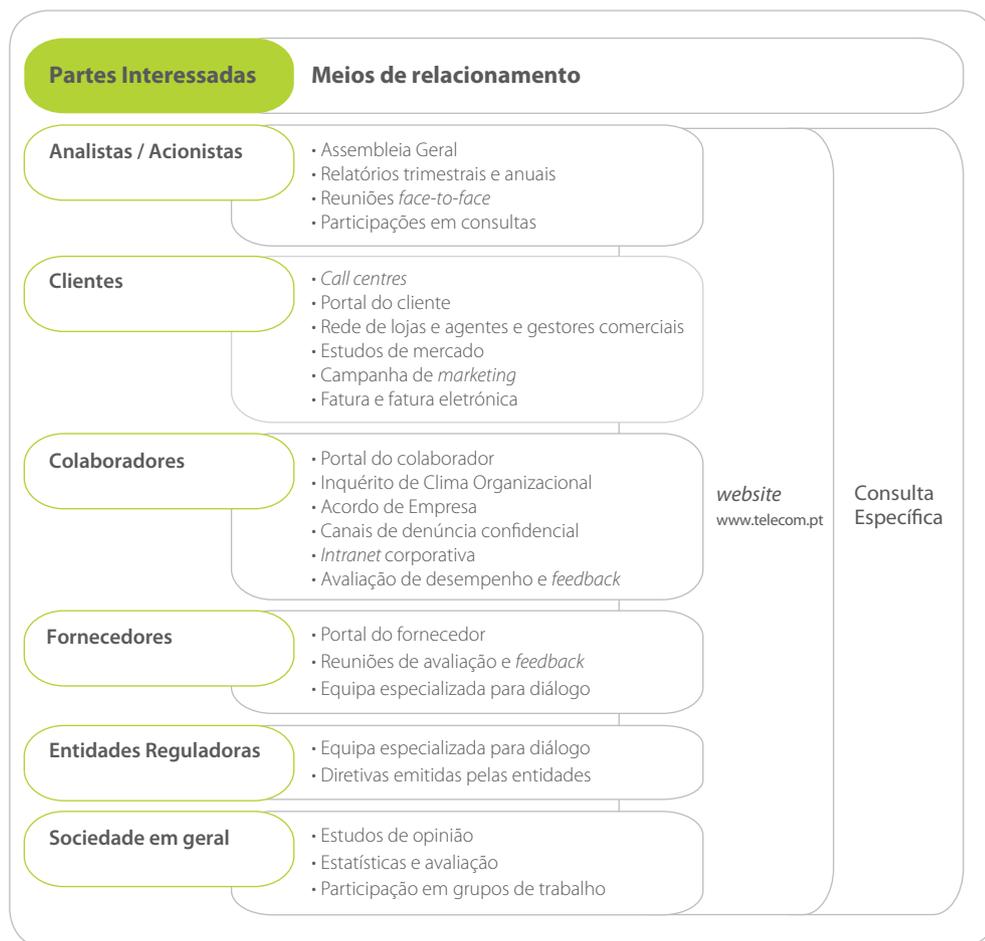
Consciente de que as opções dos *stakeholders* condicionam fortemente a *performance* do Grupo, a PT tem promovido mecanismos de diálogo com cada um, potenciando a troca de informação necessária para a adoção de métodos de gestão adequados às expectativas de todas as partes interessadas.

A identificação de *stakeholders* com potencial impacto na atividade da PT é feita tendo em conta o seguinte conjunto de pressupostos:

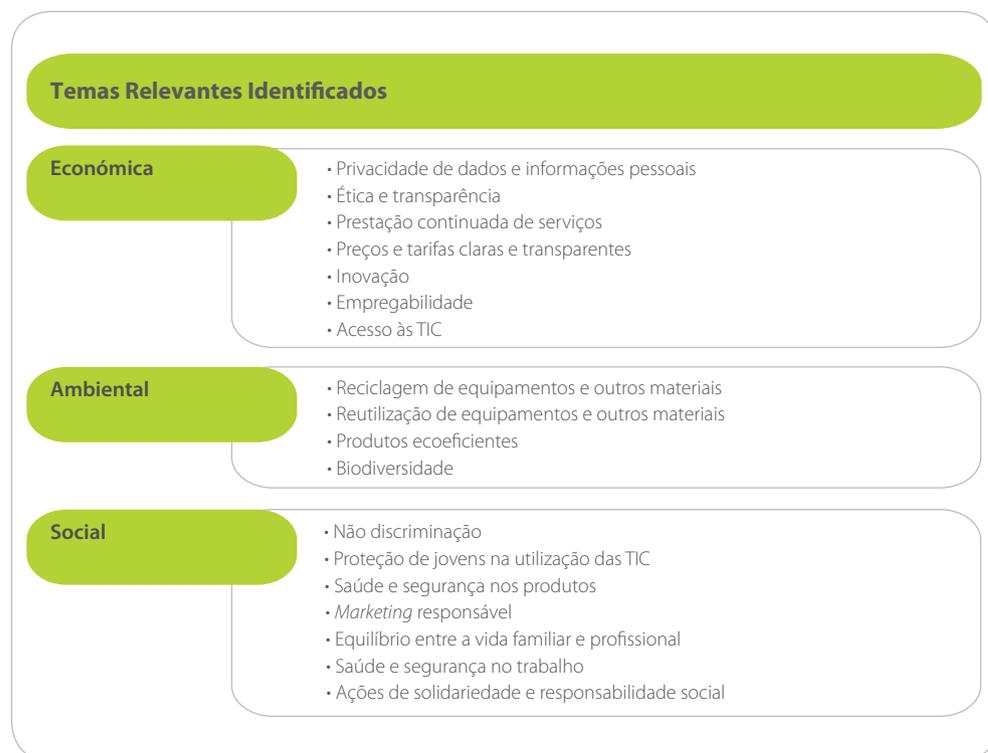


O processo de envolvimento com *stakeholders* e de identificação dos temas relevantes, na relação destes com a PT, obedece à utilização de meios e abordagens complementares que visam incorporar percepções e tendências de mercado e o impacto provável destes na atividade da Empresa.

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, 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 está disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano.



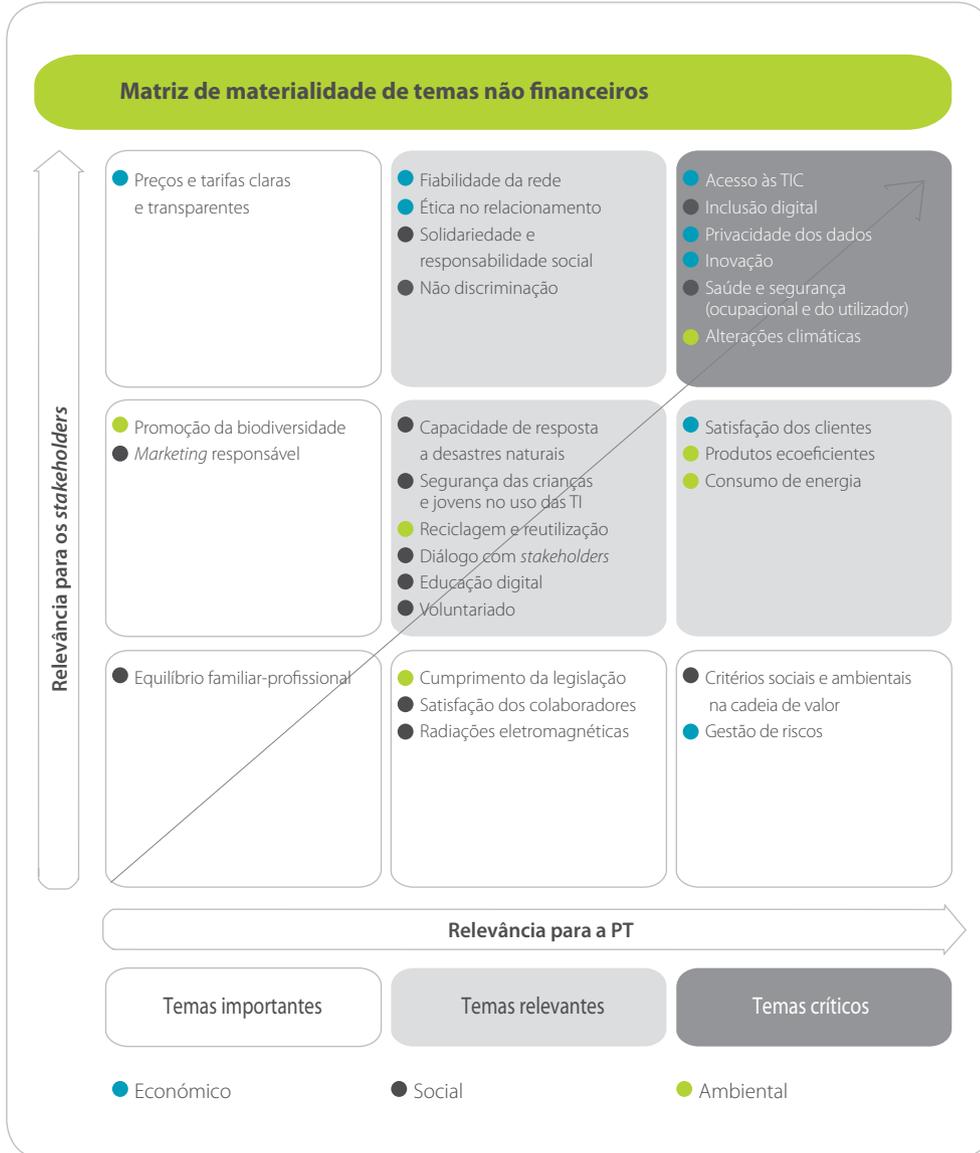
O relacionamento mantido ao longo deste triénio com os vários grupos de *stakeholders* permitiu registar as preocupações e expectativas de cada um, agregar as diferentes formas de exprimir cada tipo de preocupação e, por fim, sistematizar genericamente os temas não financeiros com relevo e impacto provável na atividade da Empresa:



Sendo a sustentabilidade um dos cinco objetivos estratégicos da PT, foi fundamental ajustar o alinhamento entre a Empresa e as expectativas dos *stakeholders*. Para isso, foi necessário conhecer a importância relativa que cada um atribui a cada um dos temas identificados e, com base nisso, encontrar o perfil de materialidade de cada assunto e definir as oportunidades de melhoria na atuação do grupo.

A matriz que apresentamos abaixo resultou da interseção dos resultados de consultas por amostragem efetuados pela PT com os estudos e análises publicados por organizações não-governamentais e por analistas internacionais e reflete a criticidade que cada tema assumiu em 2011:





As matrizes apuradas ao longo do triénio evidenciaram que os temas relacionados com a “inclusão digital”, “Produtos Ecoeficientes” e “Privacidade dos dados de clientes”, assumiram elevados níveis de criticidade.

A estratégia de sustentabilidade seguida no triénio integrou, como sempre, a legislação nacional, europeia e americana, as orientações de organizações nacionais e internacionais com que se identifica e a consulta aos vários públicos com quem interage e os estudos comparativos que efetua com regularidade. Os eixos estratégicos de atuação visaram consolidar a competitividade a nível doméstico e a fomentar uma agenda de crescimento a nível internacional, tendo sempre em consideração o equilíbrio possível entre os interesses de todas as partes interessadas.

1.3. EIXOS ESTRATÉGICOS E PLANOS DE ATUAÇÃO NO TRIÉNIO

Os eixos estratégicos da sustentabilidade basearam-se nos temas críticos identificados e foram endereçados num plano de atuação que, por sua vez, foi ajustado e aferido em cada ano do triénio. As concretizações obtidas constam do quadro que abaixo sistematizamos:



Temas Ambientais

Concretizações no triénio

Alterações Climáticas

- Definição da estratégia energética;
- Implementação de redes de nova geração com menor dependência energética;
- Implementação de planos de monitorização e minimização de catástrofes naturais (incêndios e inundações).

Biodiversidade

- Protocolo com o Instituto de Conservação da Natureza para a conservação de espécies de aves em extinção que nidificam em equipamentos da PT.

Dependência energética

- Substituição de equipamentos de climatização e iluminação das áreas técnicas e administrativas por sistemas inteligentes e elevada eficiência energética;
- Avaliação da dependência energética dos equipamentos (rede e terminais);
- Desenvolvimento de soluções para monitorização de consumos de energia.

Produtos ecoeficientes

- Desenvolvimento de soluções comerciais para monitorização dos consumos de energia na casa dos clientes;
- Comercialização de produtos e serviços que racionalizam a necessidade de deslocações e minoram a dependência energética dos clientes – *e-learning*; *e-health*; *e-safety*; *e-assistance*; *e-fleet*; teleconferência; *cloud computing*.

Reciclagem e reutilização

- Disponibilização de guiões de encaminhamento de resíduos;
- Utilização de materiais reciclados;
- Reciclagem e reaproveitamento de equipamentos de clientes;
- Desenvolvimento e comercialização do primeiro cartão SIM reciclável;
- Recuperação e reaproveitamento de computadores usados para doação a entidades escolares carenciadas;
- Desenvolvimento e produção de embalagens de produtos recicláveis e/ou reaproveitáveis para outras finalidades.



Temas Sociais**Concretizações no triénio****Inclusão digital**

- Definição da estratégia de inclusão digital da população;
- Subsídio de 780.000 computadores com acesso à Internet;
- Disponibilização de 26.443 postos públicos ao longo de todo o país;
- Planos de preços adaptados a mercados de menores rendimentos;
- Serviços e equipamentos adaptados a cidadãos com necessidades especiais.

Educação digital

- Programa de literacia digital – Comunicar em Segurança – desenvolvido por voluntários PT em nas escolas do ensino básico e secundário do país;
- Plataforma de teleaula para assistência e participação remota de aulas.

Segurança e proteção de jovens e crianças no uso das TIC

- Guiões de controlo parental nos equipamentos e nos serviços;
- Disponibilização *online* de recomendações de boa utilização dos serviços, conteúdos e dados de identidade de cada um, para cada um dos serviços;
- *Websites* e programas de TV adaptados a crianças e jovens e com recomendações de boa utilização de conteúdos;
- Desenvolvimento, implementação e divulgação de um Código de Conduta para as Redes Sociais.

Direitos Humanos

- Inclusão dos temas de Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação no Código de Ética PT;
- Preparação e Implementação da Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Social da PT, que inclui também os temas de Direitos Humanos e do Trabalho.

Equilíbrio entre o trabalho e a família

- Reforço do universo de colaboradores que beneficia de horários de trabalho flexíveis;
- Manutenção e reforço dos postos de trabalho, em contraciclo com a tendência nacional e a taxa de desemprego no país e na Europa.

Diálogo com stakeholders

- Equipas profissionais dedicadas ao contacto regular com cada *stakeholder* identificado;
- Canais de comunicação disponíveis 24 horas por dia, todos os dias do ano.

Solidariedade Responsabilidade Social

- Todos os projetos desenvolvidos no âmbito da Fundação PT <http://fundacao.telecom.pt>

Critérios ambientais e sociais na cadeia de valor

- Inclusão de cláusulas contratuais de natureza ambiental, de direitos humanos e segurança e saúde nos processos de aquisição aos fornecedores;
- Disponibilização de informação de utilização correta de produtos e serviços para clientes.

Marketing Responsável

- Desenvolvimento e implementação de um Guia de Comunicação Responsável;
- Desenvolvimento de um *website* indutor de consumo responsável: www.sustentabilidade.telecom.pt

Voluntariado

- Dinamização dos programas de voluntariado empresarial e de voluntariado familiar, disponibilizados pela Empresa, beneficiando mas de 15.000 cidadãos com mais de 4.300 horas de voluntariado.

1.4. GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES

A PT dispõe de um sistema de identificação, avaliação e gestão dos riscos e oportunidades que possam afetar as suas operações e a execução do plano e dos objetivos estratégicos definidos pelo Conselho de Administração. Este sistema assenta num modelo de gestão integrado e transversal que visa assegurar a implementação de boas práticas de *Corporate Governance* e a transparência na comunicação com o mercado e com os acionistas.

Como abordagem estruturada e sistematizada, a gestão de risco está integrada com o processo de planeamento estratégico e gestão operacional da PT, contando com o compromisso de todos os colaboradores na identificação, reporte e implementação de medidas e comportamentos de mitigação dos riscos e/ou de alavancagem de oportunidades.

A Gestão de Riscos e Oportunidades é promovida pela Comissão Executiva em articulação com as equipas de gestão dos vários negócios, a nível nacional e internacional.

As funções Auditoria Interna e Gestão de Risco, com reporte hierárquico ao Presidente Executivo e CFO, e funcional à Comissão de Auditoria, apoiam a Comissão Executiva da PT na implementação do sistema de gestão de riscos e na avaliação permanente dos procedimentos de gestão de risco instituídos, de modo assegurar os seguintes objetivos:

- 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:
 - Impacto;
 - 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.

Importa igualmente referir que todo processo é acompanhado e supervisionado pela Comissão de Auditoria, órgão de fiscalização autónomo composto por membros não executivos independentes. No âmbito das competências deste órgão no que respeita à fiscalização da eficácia do sistema de gestão de riscos, destacam-se as seguintes atribuições:

- I. Supervisionar a adoção de princípios e políticas de identificação e gestão dos principais riscos de natureza financeira, operacional, ou outros riscos relevantes ligados à atividade do Grupo PT, bem como de medidas destinadas a monitorizar, controlar e divulgar tais riscos;
- II. Avaliar anualmente os procedimentos internos relativos a matérias de deteção de riscos e salvaguarda do património da Sociedade;
- III. Fiscalizar a análise, revisão e implementação das medidas e planos com vista ao acompanhamento, melhoramento e/ou correção do sistema de controlo interno e das medidas e planos propostos no âmbito dos sistemas de gestão de risco da Sociedade.

O processo de Gestão de Riscos implementado na PT assenta numa metodologia internacionalmente reconhecida – COSO II, desenvolvida pelo *Committee of Sponsorship Organizations of the Treadway Commission*. Esta abordagem assenta na identificação e análise de *key value drivers* e fatores de incerteza que possam afetar a criação de valor, o cumprimento do plano definido e os objetivos estratégicos estabelecidos.

PROCESSO DE GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES

Considerando a necessidade de dispor de mecanismos claros de avaliação e gestão dos riscos que podem afetar os negócios, estão definidas as seguintes componentes na implementação do processo:

- **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.

De salientar que o modelo instituído se enquadra igualmente nos objetivos de sustentabilidade empresarial classificados como estratégicos para o Grupo PT, sendo objeto de análise e *benchmark* com as melhores práticas do sector por parte do *Dow Jones Sustainability Index*.

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 da Envolvente:** 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 impactos associados, e atempadamente identificadas a materialização dos fatores de risco associados, assim como a estratégia de mitigação, em caso de crise;
- **Riscos relacionados com os processos de negócio** internos ao Grupo PT. Os riscos dos processos 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 da informação para a tomada de decisão** são relativos à informação disponível, produzida pelo Grupo PT e suas subsidiárias, e que servirá de base às decisões a tomar pela Gestão. Estes riscos encontram-se segmentados em riscos para a tomada de decisão operacional, financeira e estratégica. Os riscos da informação para a tomada de decisão estão relacionados com a forma como a organização produz e gere a informação necessária para a gestão do seu negócio e para a divulgação aos seus acionistas, investidores e outros *stakeholders*.

Dicionário de Riscos

Riscos da Envoltente

- Concorrência
- Necessidades dos clientes/ Envoltente económica
- Inovações tecnológicas
- Sensibilidade
- Gestão de expectativas dos acionistas
- Disponibilidade de capital
- Político/Soberania
- Legal e fiscal
- Regulação
- Sector de atividade
- Mercados financeiros
- Perdas catastróficas

Riscos dos Processos

Gerais

- *Governance*
- Reputação e imagem

Operações

- Não satisfação dos clientes
- Recursos humanos
- Não obtenção ou retenção de talentos
- Desenvolvimento de produtos e serviços
- Ineficiência
- *Revenue assurance/Billing*
- Gestão de Licenças/Concessões
- Capacidade
- Fornecimento
- Canal de venda e suporte a clientes
- Parcerias
- Não conformidade
- Interrupção do negócio
- Falha de serviço/Deficiência de produto
- Ambiental e de saúde pública
- Higiene e segurança
- Erosão da Marca

Empowerment

- Liderança
- Autoridade/limites
- *Outsourcing*
- Incentivos de desempenho
- Preparação para a mudança
- Comunicação

Tecnologias da Informação

- Relevância
- Integridade
- Acesso
- Disponibilidade
- Infraestrutura

Financeiros

- Taxas de Juro
- Câmbio
- *Equity*
- Preços de materiais e matérias-primas
- Instrumentos financeiros
- *Cash-flow*
- Custo de oportunidade
- Concentração
- Incumprimento
- Liquidação
- Garantias

Integridade

- Fraude
- Atos ilegais
- Uso não autorizado/Acesso

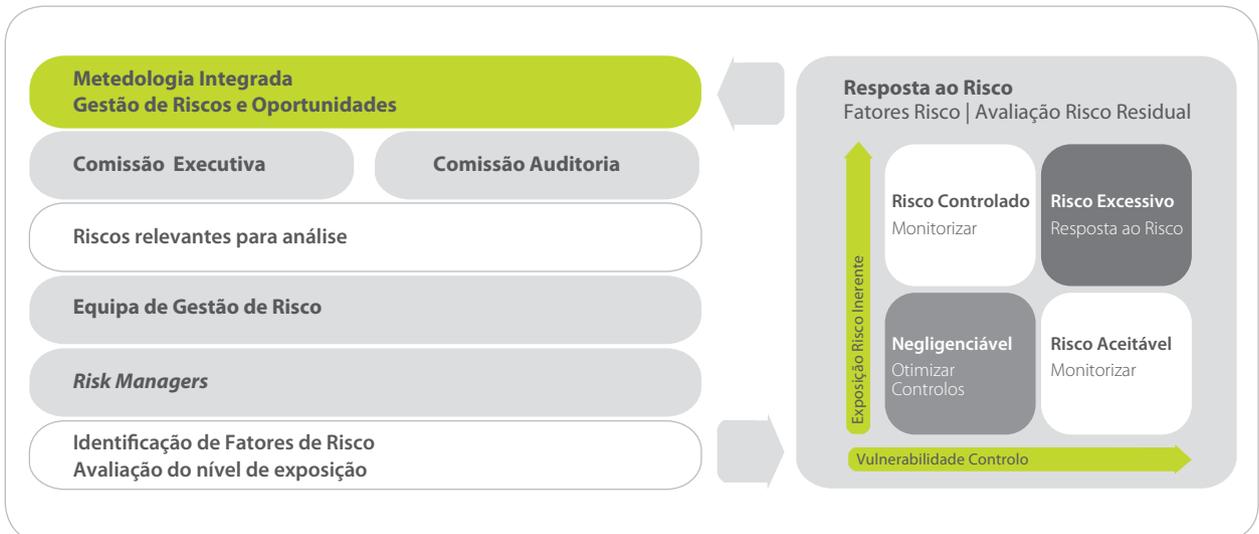
Metodologia de Gestão de Riscos

A metodologia de gestão de riscos formaliza os procedimentos e responsabilidades adequadas a uma gestão alinhada com a estratégia e com o nível de exposição/tolerância ao risco definidos para o Grupo PT. Esta ferramenta identifica:

- Os intervenientes pela avaliação e aprovação dos riscos e fatores de risco que afetam os negócios do Grupo PT;
- Os responsáveis pela gestão dos riscos identificados e a forma como esses riscos deverão ser analisados e mitigados;
- Os processos para monitorização das ações de mitigação para cada risco, consoante a estratégia de gestão adotada pela Comissão Executiva e supervisionada pela Comissão de Auditoria;
- Os processos de divulgação e reporte da informação resultante do processo de gestão de riscos.

A operacionalização da metodologia de gestão de riscos é um processo interativo e cíclico, que pode ser resumido pelo seguinte quadro e diagrama:

Metodologia de Gestão de Riscos	
Comissão Executiva	<ul style="list-style-type: none"> Identifica os principais riscos que afetam o Grupo PT; Define os <i>Risk Managers</i>; Decide atuação e hierarquização de ações de mitigação.
Comissão Auditoria	<ul style="list-style-type: none"> Avalia o modelo de gestão de riscos; Propõe melhorias e alterações ao modelo; Revisão dos principais riscos.
Função Gestão de Risco	<ul style="list-style-type: none"> Apoia na definição e implementação de um modelo de gestão de riscos alinhado com as melhores práticas; Monitoriza o modelo de gestão de riscos, assegurando a integração da informação proveniente das diferentes empresas do Grupo PT; Apoia a Comissão Executiva e a Comissão de Auditoria na definição dos riscos materialmente relevantes; Acompanha os planos de ação necessários para garantir o correto tratamento dos riscos identificados.
Gestão do Negócio Risk Managers	<ul style="list-style-type: none"> Gestão dos riscos materialmente relevantes; Implementam e operacionalizam as ações necessárias para assegurar um controlo adequado; Avaliam e quantificam o risco residual a que a Empresa se encontra exposta; Identificam áreas críticas e exposição e propõem ações de mitigação; Realimentam o Modelo de Gestão de Risco, alertando para novas situações de exposição ou degradação do ambiente de controlo.
Função Auditoria Interna	<ul style="list-style-type: none"> Avalia a efetividade dos mecanismos de controlo ao nível da fiabilidade e integridade dos relatórios financeiros e operacionais, eficiência das operações e cumprimento com leis e regulamentos.



Durante o ano de 2011, foi efetuada a reavaliação das áreas de risco que podem afetar de modo mais significativo a capacidade do Grupo PT atingir os seus objetivos estratégicos, nomeadamente:

- i) Crescimento em clientes;
- ii) Aumento da receita proveniente de mercados internacionais;
- iii) Liderança em todos os segmentos de mercado e geografias;
- iv) Desempenho superior ao nível do retorno acionista, operacional e financeiro;
- v) Referência ao nível da sustentabilidade empresarial nos países onde atua.

Na sequência desta análise, foram hierarquizados os riscos relevantes para serem objeto de análise e avaliação detalhada, envolvendo 31 direções/áreas operacionais responsáveis pela gestão dos referidos riscos, de modo a identificar os eventos e fatores que podem afetar as operações e atividades do Grupo PT, assim como processos e mecanismos de controlo que lhes estão associados.

Para os 233 fatores de risco identificados, foi mensurado o impacto e a probabilidade de ocorrência de cada fator de risco e, consoante o nível de exposição ou risco residual, foi definida a estratégia de resposta ao risco, nomeadamente:

- i) **reduzir o risco** através da implementação de controlos que reduzam a probabilidade de ocorrência do risco ou do seu impacto, caso este se venha a materializar;
- ii) **aceitar o risco** nas situações em que o risco residual é considerado aceitável e em que a implementação de controlos adicionais tem um custo superior aos benefícios esperados;
- iii) **partilhar o risco**, reduzindo a exposição do Grupo PT através da sua transferência total ou parcial para outras entidades, recorrendo a seguros, derivados ou *joint-ventures*;
- iv) **evitar o risco**, abandonando a atividade ou processos que geram o risco (ex.: abandonar uma área geográfica ou alienar um negócio).

De salientar que foi analisada a implementação das medidas de mitigação previstas para 2011, tendo-se observado que todas as situações classificadas como prioritárias em termos de mitigação de risco foram atempadamente implementadas.

Registo de Riscos Centralizado

A implementação de um repositório centralizado de toda a informação associada a cada risco relevante para o Grupo PT é um fator crítico para uma adequada análise e hierarquização das ações de resposta aos riscos relevantes. O registo de riscos atualmente implementado associa a cada risco:

- Fatores de risco que, caso venham a materializar-se, podem afetar de modo relevante o Grupo PT;
- Objetivos estratégicos potencialmente afetados;
- Estruturas, procedimentos e indicadores de controlo existentes para monitorizar e mitigar os fatores de risco;
- Avaliação qualitativa do controlo e do risco residual associado a cada fator de risco;
- Avaliação quantitativa do impacto, probabilidade de ocorrência e velocidade a que o fator de risco se pode materializar;
- Planos de melhoria ou de resposta a riscos críticos.

Em 2012, será concluída a implementação de uma nova ferramenta *online* de registo de riscos, que permitirá criar novas sinergias, aumentar a abrangência da análise e agilizar o processo de identificação, avaliação e atualização do respetivo nível de criticidade e controlo.

A totalidade dos riscos identificados está normalmente detalhada no Relatório e Contas e no Relatório de Governo. Aqui destacaremos os riscos não financeiros associados à sustentabilidade empresarial e que foram objeto de monitorização ao longo do triénio:

Fatores Risco	Gestão Risco
<p>Inovação e Tecnologia</p> <p>Face ao histórico de mudanças tecnológicas rápidas no sector de atividade do Grupo, a PT está sujeita ao risco de não alavancar os avanços e desenvolvimentos tecnológicos no seu modelo de negócio, com vista à obtenção ou manutenção de vantagens competitivas.</p> <p>Principais fatores de risco associados à inovação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificação incorreta de novas tecnologias; • Inadequação do <i>time to market</i> na adoção de novas tecnologias; • Imaturidade de soluções técnicas adotadas; • Níveis de qualidade de serviço inadequado às expectativas de mercado; • Não adoção de soluções inoperáveis; • Informação insuficiente sobre as tendências de mercado; • Não identificar as oportunidades para aumentar a eficiência operacional; • Não incorporar as tendências de mercado no plano de negócio. 	<p>O Grupo PT é historicamente uma das empresas portuguesas com um maior volume de investimento em Investigação e Desenvolvimento (I&D). Nesta área, o Grupo PT detém ativos estratégicos que lhe permitem assegurar a concretização de projetos inovadores, nos quais se incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PT Inovação: empresa direcionada para o desenvolvimento tecnológico dos negócios do Grupo, ao nível da investigação aplicada, serviços de engenharia e de desenvolvimento de soluções e serviços inovadores, quer no mercado doméstico, quer no mercado internacional; • Programa de desenvolvimento e inovação OPEN: tendo por objetivo a implementação de práticas sistematizadas de pesquisa e processamento de informação, com o envolvimento de toda a organização, para a concretização de projetos inovadores; • Planeamento estratégico das infraestruturas de rede e do <i>rollout</i> de novas tecnologias, envolvendo a elaboração de relatórios e análises periódicas da evolução, normalização e adoção de novas tecnologias pelo sector, incluindo a realização de <i>benchmarks</i> internacionais; • Parcerias estratégicas com fornecedores ao nível tecnológico e de equipamentos e conteúdos.

Capacidade da Infraestrutura para prestação continuada de serviços

A capacidade e disponibilidade das infraestruturas de rede são aspetos fundamentais para que a PT assegure a continuidade das operações críticas em termos de prestação de serviço, dentro de parâmetros de qualidade elevados, com vista não só à satisfação dos seus clientes, como também ao cumprimento de requisitos do regulador.

Para isso, a PT tem identificado este risco não só ao nível da disponibilidade da infraestrutura, como ao nível do aumento da capacidade da mesma, de modo a suportar novas ofertas de produtos e serviços aos clientes, e contribuir para evolução da Sociedade de Informação em Portugal e nos países onde opera.

Neste âmbito, são de destacar os seguintes fatores de risco:

- Ausência de planos de resposta a eventos catastróficos ou de crise;
- Inexistência de cartas de risco ou de debilidades na identificação de pontos únicos de falha;
- Ausência de redundância em componentes críticas da infraestrutura;
- Saturação da infraestrutura disponível por ausência de planos de evolução ou *upgrade*;
- Inadequado planeamento, gestão e monitorização da capacidade disponível;
- Obsolescência da infraestrutura ou debilidades nos procedimentos de manutenção.

Neste âmbito, são realizadas as seguintes ações de acompanhamento e mitigação dos riscos:

- Securitização da rede *core* de telecomunicações;
- Elaboração de diagnósticos de risco para as várias plataformas tecnológicas, identificando dependências e pontos únicos de falha;
- Definição de planos de reposição de serviços e reparação de avarias;
- Implementação de sistemas e processos para assegurar os níveis de QoS (*Quality of Service*) e QoE (*Quality of End user Experience*) definidos;
- Investimento em redes de nova geração e ações de manutenção preventiva;
- Investimento em sistemas de informação de suporte à atividade das equipas técnicas.

Em fevereiro de 2010, na sequência da tempestade ocorrida na ilha da Madeira, foi colocada à prova a capacidade de resiliência das infraestruturas de rede da PT e de reação a catástrofes naturais. De salientar que as chuvas torrenciais, inundações e deslizamentos de terra debilitaram ou destruíram uma parte significativa das infraestruturas críticas da ilha, entre as quais se incluem as infraestruturas de telecomunicações. Nesta situação foi acionado o plano de crise e foram disponibilizados os meios técnicos e humanos necessários para restabelecer rapidamente a normalidade das comunicações fixas, móveis, via satélite e por cabo submarino da Região Autónoma da Madeira. Esta *task force* permitiu recuperar rapidamente 85% das comunicações móveis e fixas da ilha e uma intervenção mais eficaz das autoridades e Proteção Civil, mitigando assim o isolamento e os impactos da catástrofe na população.

Durante o ano de 2011 é também de realçar a criação do Gabinete de continuidade de negócio, de modo a que seja assegurado de um modo mais eficiente e eficaz a resiliência dos processos e operações que suportam os serviços *Core* do Grupo PT, face a incidentes e desastres nas seguintes vertentes:

- **Prevenção:** Preparação da resposta para reduzir o impacto de incidentes nos processos críticos que suportam os serviços;
- **Resposta e Recuperação:** Suportado por planos de continuidade de negócio e *disaster recover* para acelerar a recuperação dos processos críticos.

Fatores Risco

Gestão Risco

Ambiental

A prossecução de uma adequada política ambiental tem sido uma preocupação da PT, de modo a diminuir a exposição da sociedade a danos ambientais que se podem consubstanciar na: (i) responsabilidade para com terceiros por danos materiais causados; (ii) responsabilidade perante governos ou terceiros pelos custos de remoção de resíduos acrescidos de eventuais indemnizações.

Principais fatores associados à gestão do risco ambiental:

- Racionalização do consumo de energia e emissões GEE;
- Controlo inadequado de resíduos;
- Controlo inadequado das radiações eletromagnéticas e de ruído;
- Inadequada sensibilização interna ao nível da racionalização do consumo de recursos;
- Incorreta avaliação de impactos paisagísticos negativos;
- Aquisição de produtos e serviços fora do espaço comunitário (em países que não observem as regras comunitárias em matéria de ambiente);
- Não cumprimento com legislação aplicável.

Neste âmbito, a PT tem reforçado a racionalização na gestão ambiental, garantindo a certificação dos sistemas associados de acordo com a norma ISO 14001 e uma oferta progressivamente mais adequada ao mercado.

As políticas e sistemas de gestão ambiental incidem nas seguintes áreas de monitorização:

- Consumos de recursos;
- Recursos utilizados;
- Produção e encaminhamento de resíduos;
- Emissões atmosféricas;
- Ruído e campos eletromagnéticos;
- Modelo sustentável de seleção e contratação de fornecedores;
- Aquisição de equipamentos de menor dependência energética;
- Utilização de energias alternativas;
- Criação de uma *task force* para endereçar a otimização da eficiência energética e para potenciar uma oferta comercial mais ecológica.

De realçar, igualmente, que os modelos de gestão são objeto de auditorias periódicas, internas e externas, sendo também efetuada uma avaliação contínua dos impactos e melhorias a implementar.

Relacionamento com Stakeholders

O risco de ocorrência de quebra de confiança dos *stakeholders*, por incumprimento das expectativas criadas ou outros motivos, com os inerentes impactos na sua relação com a PT:

- Clientes;
- Fornecedores;
- Colaboradores;
- Analistas;
- Sociedade.

Neste âmbito, a Empresa desenvolve ações com vista ao envolvimento dos seus *stakeholders*, nomeadamente:

- Consulta a *stakeholders*;
- Canais de comunicação 24 horas disponíveis;
- Clientes: monitorização do nível de satisfação dos clientes e do desempenho no atendimento de clientes, respeito pela privacidade dos clientes, segurança e proteção relativamente aos conteúdos;
- Fornecedores: princípios éticos e práticas de responsabilidade social na seleção e contratação de fornecedores;
- Colaboradores: atração e retenção de talento, políticas de segurança e saúde no trabalho, programa de responsabilidade social interna;
- Analistas: garantir adequada comunicação com o mercado;
- Sociedade: ações de promoção da inclusão e literacia digital; desenvolvimento de soluções de telemedicina; apoio ao mecenato e fomento do voluntariado.



Fatores Risco

Ética nos negócios e nos relacionamentos

O Código de Ética da PT, a par da legislação nacional, europeia e americana, são os principais guias de conduta adotados na PT, cujos fatores de risco identificados relacionam-se com:

- Não cumprimento de algum ou alguns dos aspetos incluídos no Código de Ética, nas políticas e/ou nos regulamentos internos;
- A reputação e/ou a atividade da Empresa ficar afetada por violações ao Código de Ética ou aos regulamentos adotados.

Gestão Risco

A Ética na PT é monitorizada através de:

- Instrumentos internos de avaliação de colaboradores e fornecedores;
- Canais de comunicação confidenciais e anónimos, disponibilizados pela Empresa, para denúncia de irregularidades;
- Diálogo com *stakeholders* para identificação de fragilidades;
- Auditorias internas e externas à informação publicada para maior garantia de rigor e transparência.

2. COMPROMISSOS E ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O FUTURO

Os motivos que nos últimos anos garantiram o nosso sucesso já não bastam. O contexto que vivemos é adverso e a crise económica e social está generalizada. Por isso, a PT quer continuar a fazer de cada obstáculo uma oportunidade e, mais uma vez, traçar um rumo para continuar a garantir um futuro sustentável.

Queremos ser parte ativa na construção de um mundo mais equilibrado e feliz

O nosso principal compromisso é o de fazer crescer os negócios, contribuindo para valorizar os nossos acionistas e a sociedade onde estamos inseridos. Mesmo sabendo que atravessamos momentos difíceis e que o mundo que nos rodeia está a sofrer grandes mudanças, continuamos a querer ser parte ativa na construção de uma mudança para melhor e continuar a merecer a confiança de todos.

Acreditamos que a gestão eficaz e sustentável dos negócios tem constituído o suporte da nossa liderança, da capacidade de investir no futuro, de inovar e de respeitar as expectativas dos nossos *stakeholders*. Acreditamos também que esta capacidade é uma vantagem competitiva que nos diferencia e que nos incute, a cada dia, uma maior responsabilidade.

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 iremos nortear esta atuação.

Por isso, queremos assumir e partilhar os compromissos e orientações estratégicas que nortearão a nossa atuação:

1. Ética

As relações de confiança com todos os *stakeholders* deverão ser mantidas e incentivadas, através da permanente disponibilidade para interagir e respeitar as expectativas de todos.

Rigor e transparência no relacionamento com a sociedade

- Canais de comunicação 24 horas por dia, 365 dias por ano.
- Canais de denúncia confidenciais, disponíveis 24 horas por dia, 365 dias por ano.
- Auditorias efetuadas por entidades externas e independentes aos sistemas de informação e gestão e à informação disponibilizada.

Política de privacidade

- Garantir o cumprimento da Política de Privacidade dos dados de cliente.
- Promover boas práticas junto dos clientes e fornecedores.

2. Investimento em infraestruturas

A PT está comprometida em construir os alicerces que sustentarão a evolução da forma de trabalhar, viver e comunicar nos próximos 100 anos.

Banda Larga

- FTTH – *Fibre-to-the-Home* – Rede de Nova geração.

Garantir a cobertura de mais de 75% da população com fibra ótica até casa do cliente e potenciar não só a “banda larga”, como também os serviços e funcionalidades associadas: forte convergência e interação entre conteúdos, comunicações e equipamentos eletrónicos.

- 4G/LTE – *Long Term Evolution* – Banda larga móvel de elevada capacidade.

Garantir a rede 4G com a maior cobertura nacional, prevendo-se uma abrangência de mais de 80% da população do país, e potenciar não só a “banda larga” como também os serviços e funcionalidades associadas: forte convergência e interação entre conteúdos, comunicações e equipamentos eletrónicos.

Construção de um dos maiores e mais sustentáveis Data Centre da Europa

- Este *Data Centre* permitirá a Instalação de 50.000 servidores, equivalendo a 30 Pbytes;
- Terá uma grande capacidade de exportação de armazenamento, serviços e soluções baseadas nas TI; e
- Alavancará a possibilidade de reduzir a pegada ambiental da PT e a dos consumidores (menor espaço para equipamentos, racionalização de custos de manutenção, racionalização do consumo energético, etc.);
- Será sujeito ao processo de certificação LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*), desenvolvido pela *US Green Building Council*.



3. Comportamento responsável

O conhecimento e a ética são, a nosso ver, os principais influenciadores do comportamento responsável de cada um.

Consumo responsável

- Dotar os clientes da informação necessária para que possam fazer opções responsáveis de compra, subscrição e utilização de equipamentos, serviços e/ou conteúdos.
- Agregar recomendações de sustentabilidade económica, ambiental e social aos *websites* de produto e serviços de todas as marcas comerciais do grupo.
- Disponibilizar informação sobre consumos energéticos e radiações eletromagnéticas (quando aplicável) dos equipamentos comercializados.
- Promover os simuladores de preços e de perfis de consumo disponibilizados nos *websites* de serviços das marcas comercializadas pelo grupo.
- Estender a toda a gama de produtos a etiquetagem das embalagens com informações de encaminhamento adequado dos respetivos resíduos.
- Manter os protocolos com instituições independentes para monitorização e divulgação dos níveis de radiação eletromagnéticas.

Proteção de menores na utilização das TIC

- Divulgação *online* de guiões de boa utilização de conteúdos para cada serviço.
- Divulgação de guiões de Controlo Parental.
- Programas de sensibilização junto da comunidade escolar cujos conteúdos se relacionam com privacidade de dados pessoais e boa utilização de conteúdos – chegar a mais de 120.000 alunos no final do programa.

Direitos Humanos e do trabalho

- Manter o nível de empregabilidade direta e indireta que tem, apesar do contexto de forte constrangimento económico – cerca de 0.2% da empregabilidade a nível nacional.
- Nivelar as carreiras e os quadros retributivos dos colaboradores, mitigando as ligeiras diferenças ainda existentes entre homens e mulheres.
- Manter o nível médio de satisfação dos colaboradores acima dos 70%.

Alinhamento da cadeia de fornecedores

- Desenvolvimento de ações junto dos fornecedores, que terão por objetivo a mitigação do risco de aquisição de equipamentos que incorporem minerais e/ou metais oriundos de regiões de conflito, onde são violados direitos humanos: tântalo, estanho, tungsténio e ouro, vulgarmente denominados como *Conflict Minerals* 3TG.
- Manter o nível médio de fornecedores alinhados acima dos 70%.

Atendimento e satisfação de clientes

- Manter o nível médio de satisfação dos clientes acima dos 70%, apesar da conjuntura de forte constrangimento económico e social.
- Intensificar a atividade da Provedoria do Cliente, para mitigar os temas que originam conflitualidade entre os clientes e a Empresa.
- Reforçar o plano de contingência para garantir comunicações às entidades de proteção civil, bombeiros, forças de segurança e dos clientes em situações de catástrofe.

Responsabilidade Social e Inclusão Digital

- Manter e inovar os programas de inclusão digital, continuando a garantir a todos (os que optem pela PT) o acesso a serviços de comunicação.
- Dinamizar programas de entreatajuda e solidariedade social a instituições e famílias afetadas pela atual conjuntura económica e que visem o manter equilíbrio social da população e a dignidade da vida humana.

4. Alterações climáticas e eficiência energética

A sistemática procura de soluções que minorem os impactos da nossa atividade na sociedade a par dos contributos que as novas tecnologias de informação e comunicação podem induzir nos nossos clientes, serão certamente a garantia de um melhor equilíbrio ambiental no futuro.

Eficiência energética

- Concluir o programa de substituição dos sistemas de iluminação e climatização tradicionais por sistemas de menor dependência energética.
- Inaugurar a primeira fase do novo *Data Centre* – que será um dos maiores e mais sustentáveis da Europa, cuja estimativa de racionalização de consumo energético e de emissões de CO₂, face ao *data centre* atual, é de 40%.
- Consolidar o programa de aquisição de equipamentos de menor dependência energética.
- Reduzir em média o consumo de energia em 2%, apesar da necessidade de sobreposição temporária entre as redes tradicionais e a instalação das novas redes *wireline* e *wireless*, a maior sofisticação dos serviços e da maior capacidade requerida pelos aumentos significativos de tráfego de dados.

Emissões de carbono

- Continuar o programa de racionalização de emissões de carbono da atividade, tendo em consideração a maior sofisticação de serviços e da maior capacidade requerida pelo aumento significativo do tráfego e do respetivo armazenamento de dados. O nosso objetivo é reduzir 20% das emissões de carbono até 2020 com base nas emissões de 2008.
- Procurar utilizar energia a partir de fontes de energia renovável e procurar identificar fornecedores que garantam a prestação do serviço com incorporação de energias renováveis.
- Reforçar a oferta comercial com serviços e soluções que minorem a pegada de carbono dos clientes, que de acordo com o estudo europeu *SMART 2020*, poderá induzir reduções até 15%.

Gestão de Resíduos

- Consolidar o programa de identificação, segmentação e encaminhamento responsável de resíduos.
- Manter os programas de recuperação e/ou reciclagem de equipamentos usados que podem ser reaproveitados pela Empresa e/ou pelos clientes.



Biodiversidade e equilíbrio paisagístico

- Manter os programas de apoio à transladação de ninhos existentes nas torres e antenas da PT, de aves consideradas em vias de extinção.
- Manter o plano de apoio de recuperação de comunicações nas áreas geográficas que sejam afetadas por catástrofes naturais e, deste modo, facilitar o trabalho de recuperação dos bombeiros ou da proteção civil.
- Manter o programa de dissimulação de torres ou estações de telecomunicações que conflituem com o equilíbrio da paisagem.

5. Desenvolvimento de serviços com forte enfoque em soluções ecológicas e de inclusão social

A área de I&D da PT procura sistematicamente apresentar soluções inovadoras ao mercado e, neste momento, está empenhada em diversificar a oferta comercial incorporando sustentabilidade ambiental e social nos serviços e soluções que desenvolve.

Cloud Computing

- O armazenamento remoto de dados e informação permite aos clientes potenciar reduções de custo TI, aumento de produtividade, mobilidade e redução de consumo de energia (elétrica e de combustível).

Georreferenciação

- Soluções que possibilitam a interação remota, em função da localização, entre ativos/equipamentos/máquinas e os sistemas de informação que os gerem, garantindo a maximização dos recursos e a minimização das deslocações.

Segurança

- Soluções de vigilância e interação remotas adaptadas a pessoas, edifícios, a espaços públicos ou florestas e que permitem antecipar e mitigar situações indesejáveis.

Saúde

- Plataforma de telemedicina que permite obviar a deslocações desnecessárias entre médico ou entidades hospitalares e os doentes.
- Plataforma interativa de gestão de hospitalar.

Assistência a pessoas com necessidades especiais

- Solução de teleassistência que permite o apoio remoto a idosos ou a pessoas com necessidades especiais, através da ligação a entidades competentes de apoio médico ou de outra natureza.

Educação

- Teleaula que permite a alunos em situação de doença prolongada participar remotamente nas aulas da sua escola.

Pagamentos eletrónicos

- Solução de pagamento através do serviço móvel: funcionará como um substituto dos pagamentos por cartão de crédito ou de débito e pode ser utilizado com elevados níveis de segurança.

3. PRINCÍPIOS, CÓDIGOS DE CONDUTA E POLÍTICAS ADOTADAS

3.1. PRINCÍPIOS E ORGANIZAÇÕES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

A PT é subscritora, aplica na Empresa e participa ativamente na promoção dos princípios de sustentabilidade e de responsabilidade social corporativa preconizados por organizações nacionais e internacionais e com as quais a gestão da Empresa se identifica.

Trata-se de princípios relacionados com ética nos negócios, respeito e preservação ambiental, direitos humanos e laborais, instrumentos anticorrupção e de inclusão social. A adoção destes princípios constitui um desafio permanente, exigindo uma sistemática identificação de áreas de melhoria nas vertentes dos negócios do grupo e do relacionamento deste com a sociedade, a promoção e adoção de aperfeiçoamentos e a sua posterior monitorização.

Cartas subscritas e/ou princípios seguidos:

CARTAS SUBSCRITAS E/OU PRINCÍPIOS SEGUIDOS

INTERNACIONAIS

- 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas;
- Declaração Universal dos Direitos do Homem;
- Recomendações da Organização Internacional do Trabalho;
- Carta de Responsabilidade Social da *Union Network International*;
- Direitos das crianças e Princípios empresariais da UNGC.

EUROPEUS

- Carta ambiental e de Sustentabilidade da *European Telecommunications Network Operators*;
- Estratégia de Lisboa;
- *European Road Safety Charter*;
- Código de conduta de eficiência energética da União Europeia;
- *European Code of Best Practices for Women and ICT*.

NACIONAIS

- Recomendações do *Business Council for Sustainable Development* de Portugal;
- Código de Boas Práticas de Comunicação Comercial para Menores (APAN);
- Carta de Compromissos de Comunicação Responsável da Associação Portuguesa de Anunciantes.

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

As recomendações e conclusões que revelam ter impacto 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 deliberação da respetiva Comissão Executiva.

Organizações nacionais e internacionais*

10 Princípios da *United Nations Global Compact* – Como empresa signatária destes princípios, que incluem a Declaração Universal de Direitos Humanos, os princípios fundamentais da Organização Internacional do Trabalho, a Declaração do Rio sobre o Ambiente Desenvolvimento e a Convenção Anti Corrupção das Nações Unidas, a PT submete todos os anos a Comunicação de Progresso requerida por estes relativamente ao cumprimento dos princípios atrás referidos.

Diretrizes de relato internacionais da *Global Reporting Initiative* – (GRI) – A PT apresenta o seu Relatório de Sustentabilidade de acordo as diretrizes da GRI, que incluem a verificação da informação nele contida por parte de uma entidade externa e independente e, também, pela GRI.

* As restantes organizações de que a PT faz parte encontram-se publicadas no seu *website* corporativo.

ETNO – European Telecommunications Network Operators – A PT é signatária da carta de Sustentabilidade da ETNO, colabora ativamente no *Sustainability Working Group* e apresenta anualmente a evolução da sua *performance*.

Business Council of Sustainable Development (BCSD Portugal) – A PT integra a gestão da instituição, é membro e colabora ativamente nos grupos de trabalho relacionados com Sustentabilidade e Sustentabilidade nas TIC. O BCSD Portugal publica no seu *website* o Relatório de Sustentabilidade da PT.

London Benchmark Group – A PT é membro, utiliza a metodologia LBG e participa ativamente nos respetivos grupos de trabalho relacionados com aferição do impacto das iniciativas de responsabilidade social.

3.2. CÓDIGOS DE CONDUTA E POLÍTICAS ADOTADAS

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.

Os Códigos de Conduta e as políticas adotadas estão publicadas e podem ser consultadas no seu *website* e intranet corporativas e todos os colaboradores e fornecedores são alvo de ações de formação e/ou sensibilização sobre os seus conteúdos e impactos.

CÓDIGOS DE CONDUTA

- Código de Ética da Portugal Telecom
- Código para *Financial Officers*
- Código de Conduta para Compras
- Acordo de Empresa
- Regulamento Interno sobre transações de dirigentes do Grupo*
- Regulamento sobre transações com partes relacionadas**
- Código de conduta para atuação nas redes sociais
- Guia de Comunicação Responsável

POLÍTICAS ADOTADAS

- Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Social
- Política Integrada de Qualidade, Ambiente e Saúde e Segurança no Trabalho
- Política de Segurança de Informação e de sistemas de TIC
- Política de Privacidade

*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”.

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.



O Comité de Sustentabilidade, integrado no modelo de governo, promove a adoção dos princípios, Códigos de Conduta e o uso dos canais de comunicação no relacionamento entre colaboradores e entre estes e os restantes *stakeholders*, incentivando uma cultura de diálogo, evitando conflitos de interesses e acautelando mecanismos de anticorrupção. Neste sentido, a PT não desenvolve qualquer atividade de *lobby* e/ou contribui monetariamente para organizações que não se enquadrem na sua gestão comercial ou nas suas políticas de patrocínio, filantropia e mecenato.

3.3. SISTEMAS DE REGISTO, DENÚNCIA CONFIDENCIAL E MONITORIZAÇÃO DE ALINHAMENTO

Para melhor identificar e monitorizar o cumprimento dos seus códigos e o alinhamento dos seus princípios, 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 autodeclaração da recentemente criada ISO 26 000 (Responsabilidade Social Empresarial), o que virá a acontecer ainda durante o triénio agora iniciado.

Todos os colaboradores participam em ações de sensibilização e recebem formação sobre os códigos de conduta e políticas adotadas e, em particular, nos temas relacionados com não discriminação e anticorrupção. Todos os Códigos, políticas e procedimentos associados estão disponíveis na intranet e no *website* corporativo da Empresa.

Qualquer violação aos Códigos de Conduta, regulamentos internos ou à legislação em vigor, identificada e confirmada, é suscetível de implicar apuramento de responsabilidades dos infratores nos termos e normas legais aplicáveis à situação.

Estas situações podem ser identificadas no âmbito da atividade diária da Empresa ou por denúncia através de canais especificamente criados e disponibilizados *online*. São canais de comunicação confidenciais e, caso o autor da denúncia o pretenda, também são anónimos.

VIOLAÇÕES AO CÓDIGO DE ÉTICA

Violações ao Código de Ética
Tolerância zero

8 Colaboradores

8 Despedimentos por ações disciplinares

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 os seguintes:

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.

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.

PARTICIPAÇÃO QUALIFICADA DE PRÁTICAS INDEVIDAS

	2009	2010	2011
Participações recebidas	31	20	12
Participações já resolvidas	21	18	11
Participações em análise	10	2	1

As participações anónimas e confidenciais diminuíram ao longo deste triénio, o que traduz um equilíbrio relacional tendencialmente mais estável.

Desde 2010, os colaboradores contam com outro canal de denúncia, igualmente confidencial e anónimo e mais adequado a questões do quotidiano laboral, relacionadas com ética no relacionamento, sustentabilidade ambiental e responsabilidade social.

PARTICIPAÇÃO DE OCORRÊNCIAS SOBRE RELACIONAMENTO, AMBIENTE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

	2010	2011
Sobre condições ambientais	0	0
Sobre Saúde e Segurança no trabalho	1	0
Sobre discriminação	1	1

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.

O trabalho Infantil foi identificado como um risco possível, embora a lei portuguesa o proíba e a PT o considere totalmente inadequado. Por isso, foram definidos procedimentos com vista a mitigar os impactos de situações desta natureza que eventualmente se venham a identificar na cadeia de valor do Grupo. Especificamente, se qualquer colaborador e/ou auditor da PT identificar a existência de casos de trabalho infantil na cadeia de valor da PT, deverá denunciá-los para que estes se sujeitem ao conjunto de procedimentos definidos de apoio à criança:

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

Em 2010 e em 2011 não foram detetados quaisquer casos de trabalho infantil na cadeia de valor da Empresa.

Paralelamente, há um conjunto adicional de procedimentos relativamente à cadeia de fornecedores do Grupo. O Grupo de Controlo de Fornecedores define objetivos e a amostra de fornecedores que, em cada ano, serão sujeitos a:

- Compromisso obrigatório com o Código de Conduta;
- Auditoria;
- Questionário de Sustentabilidade;
- Entrevista.

Os fornecedores alvo das ações descritas são identificados pelo Grupo de Controlo de Fornecedores com base nos seguintes critérios de criticidade:

- Prestação de serviços em nome do Grupo;
- Prestação de serviços nas instalações das empresas do Grupo;
- Fornecimento de produtos de integração direta na cadeia de valor;
- Que tenham tido avaliações de controlo com resultados negativos;
- Que tenham sido alvo de queixas ou denúncias;
- Outros critérios considerados relevantes.

A avaliação efetuada à cadeia de fornecedores está apresentada no tema de envolvimento e gestão de relacionamento com *stakeholders*.

3.4. TRANSPARÊNCIA E CUMPRIMENTO

As recomendações de organizações internacionais, a legislação nacional, europeia e americana no que se refere a sociedades cotadas em bolsa são cuidadosamente observadas pela PT e, sempre que existem discordâncias, a Empresa faz-se representar nos respectivas entidades de forma a garantir a avaliação dos seus pontos de vista.

O cumprimento da diversidade de recomendações que a PT segue, sobretudo nas áreas de governo da sociedade, vem evidenciado no respectivo Relatório de Governo da Sociedade e no Form 20F.

Não deixaremos, contudo, de aqui referir as seguintes:

Entidades reguladoras e supervisoras da atividade da PT a nível nacional

A PT, além do cumprimento escrupuloso do 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.

Em Portugal, o sector das comunicações eletrónicas encontra-se totalmente liberalizado desde o ano 2000. Por isso, o quadro legal aplicável ao sector está orientado para um ambiente de livre concorrência, que, ao longo do ano de 2008, foi acrescido com um novo operador no mercado português.

Em 2002, foi adotado um novo quadro regulatório aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas, constituído por um conjunto de diretivas europeias que abrangem o sector das telecomunicações. Estas diretivas foram transpostas para o ordenamento jurídico nacional através da lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (Lei das Comunicações Eletrónicas).



Trata-se de um quadro regulatório que recorre aos métodos de análise associados aos princípios de defesa da concorrência, aplicados a um conjunto determinado de mercados relevantes, tendo em vista a determinação de entidades com posição dominante e à adoção *ex-ante* de um conjunto de obrigações.

Fruto da evolução tecnológica e das características integradoras das redes de nova geração, a Comissão Europeia iniciou, em 2005, o processo de revisão do quadro regulatório – designada Revisão 2006, tendo em vista a alteração das atuais Diretivas e da Recomendação dos Mercados Relevantes. Neste sentido, em dezembro de 2009 foi publicado um quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas a nível da União Europeia, onde constam, entre outras, a Diretiva 2009/140/CE (Diretiva Legislar Melhor) e a Diretiva 2009/136/CE (Diretiva Direitos do Cidadão)*.

Entidades que regulam os mercados e as relações comerciais no sector das comunicações eletrónicas, em Portugal:

- **Autoridade Nacional de Comunicações** – ANACOM – cuja função regulatória tem como objetivos: a promoção da concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações eletrónicas; a contribuição para o desenvolvimento do mercado interno da União Europeia e, ainda, a defesa dos interesses dos cidadãos.
- **Autoridade da Concorrência** – (autoridade da concorrência nacional), que tem como objetivo principal da sua atividade assegurar o respeito pelas regras da concorrência tendo em vista o funcionamento eficiente dos mercados, a repartição eficaz dos recursos e os interesses dos consumidores.
- **Entidade Reguladora para a Comunicação Social** – ERC – que tem como âmbito de intervenção a regulação e a supervisão de todas as entidades que prossigam atividades de comunicação social em Portugal.
- **Comissão Nacional de Proteção de Dados** – CNDP – que tem como objetivo principal a proteção e a privacidade de dados.

Temas tratados com impacto na atividade da Empresa

Portabilidade

Televisão Digital Terrestre

Ofertas Grossistas Reguladas

Oferta de Referência de Circuitos Alugados

Oferta de Referência de Circuitos Ethernet

Mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais

Espetro Radioelétrico

Sistema de Contabilidade Analítica

Liquidação e cobrança da taxa de atividade

Tarifário do Serviço Universal

Postos Públicos

Custos Líquidos do Serviço Universal

Designação do(s) Prestador(es) do Serviço Universal

Novo quadro regulamentar europeu para as comunicações eletrónicas

Serviços de valor acrescentado com base no envio de mensagens

Roaming

Net Neutrality

Todos estes temas estão minuciosamente desenvolvidos no relatório das contas consolidadas.

*Para mais informações sobre as diretivas europeias para as comunicações eletrónicas consulte o seguinte link:
http://www.anacom.pt/streaming/quadro_regulamentar_comunicacoes_electronicasUE.pdf?contentId=1045301&field=ATTACHED_FILE



Este ano não se verificaram situações de conflito a acrescer às que eventualmente se arrastam do passado e que ainda não obtiveram resolução.

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

Processos legais e contingências fiscais consolidadas

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, existem diversos processos judiciais, arbitrais e contingências fiscais intentados contra diversas empresas do Grupo, classificados como processos com perda provável, de acordo com a IAS 37 *Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes*. O Grupo, com base na opinião dos consultores jurídicos internos e externos, registou provisões para estes processos judiciais, arbitrais e contingências fiscais para fazer face à saída provável de recursos, como segue:

EUROS		
	2011	2010
Responsabilidade civil	455.240.630	18.117.450
Responsabilidade laboral	220.946.141	4.230.646
Outras responsabilidades	4.274.712	4.915.363
Sub-total	680.461.483	27.263.459
Impostos	163.444.761	54.761.153
Total	843.906.244	82.024.612

O aumento ocorrido no exercício findo em 31 de dezembro de 2011 é essencialmente explicado pelo impacto da consolidação proporcional das provisões correntes e não correntes da Oi e da Contax na Demonstração da Posição Financeira da Portugal Telecom em 31 de março de 2011, nos montantes de 213 milhões de Euros e 594 milhões de Euros, respetivamente, num total de 807 milhões de Euros.

Em 31 de dezembro de 2011, excluindo o efeito da consolidação proporcional da Oi e da Contax no montante de 760 milhões Euros, o valor total consolidado dos processos legais e das contingências fiscais seria de 79 milhões de Euros, o que compara com 82 milhões de Euros em 31 de dezembro de 2010.

4. MODELO DE GOVERNO

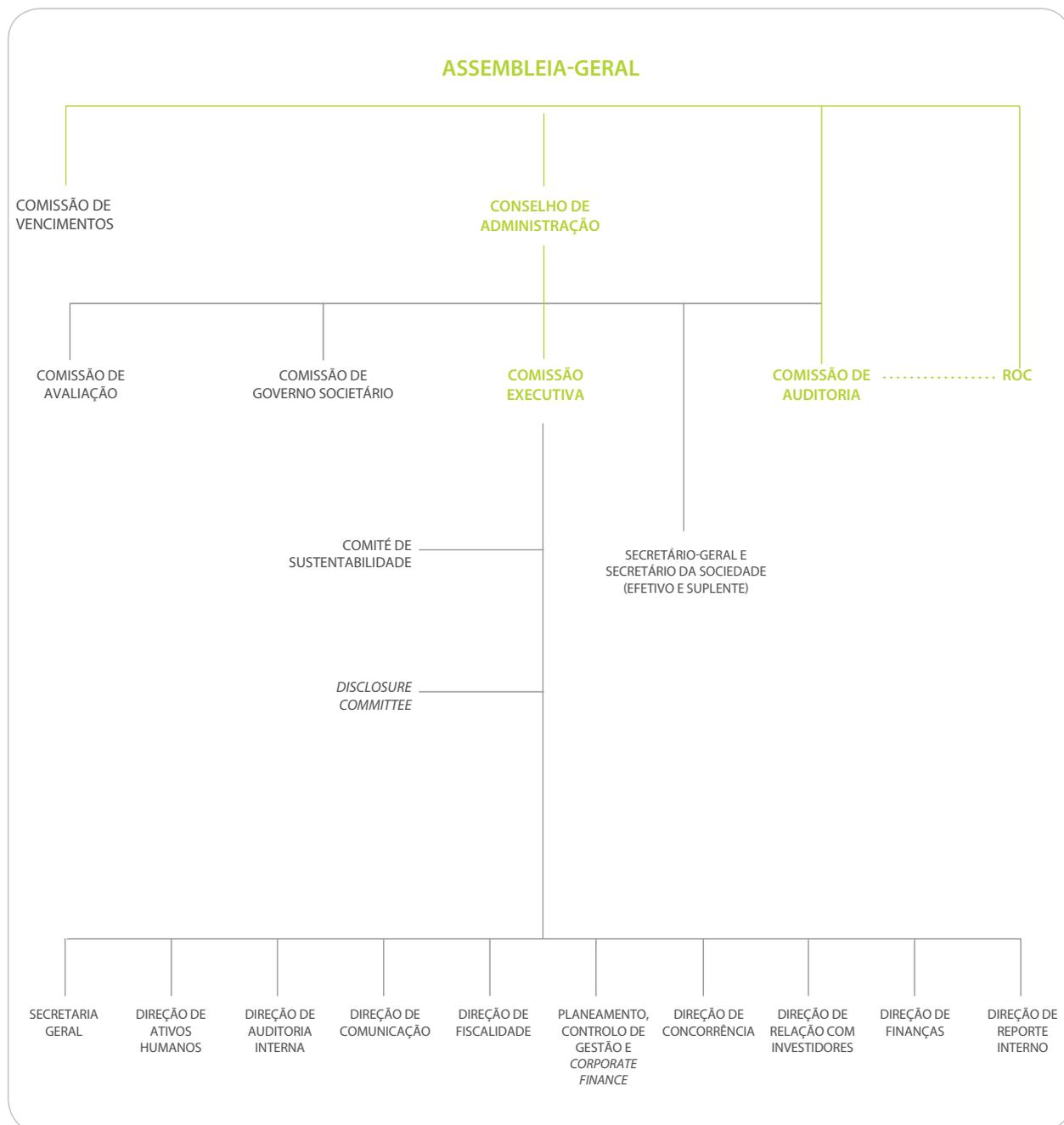
4.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A PT adota o modelo de governo anglo-saxónico, o qual assenta na existência de um Conselho de Administração, uma Comissão de Auditoria constituída no seu seio por Administradores não Executivos maioritariamente independentes, e um Revisor Oficial de Contas, todos eleitos diretamente na Assembleia-Geral de Acionistas. O Revisor Oficial de Contas é eleito sob proposta da Comissão de Auditoria como determina a legislação comercial portuguesa.

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.

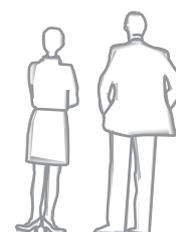
Os membros dos órgãos sociais e da Mesa da Assembleia-Geral são eleitos por um triénio, podendo ser reeleitos, uma ou mais vezes, dentro dos limites previstos na lei.

O modelo de governo da PT pode ser apresentado em termos esquemáticos da seguinte forma:



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, mas também de propor ao Conselho de Administração todas as iniciativas de caráter estratégico necessárias para o bom desenvolvimento da Sociedade.



Cabe ao Conselho de Administração, além de todas as responsabilidades não delegáveis segundo a legislação nacional e os Estatutos da Sociedade, o dever de supervisionar a atuação da Comissão Executiva.

Para apoio das suas atividades de Governo Societário, foram criadas, no seio do Conselho de Administração, duas Comissões internas constituídas exclusivamente por Administradores na sua quase totalidade não executivos.

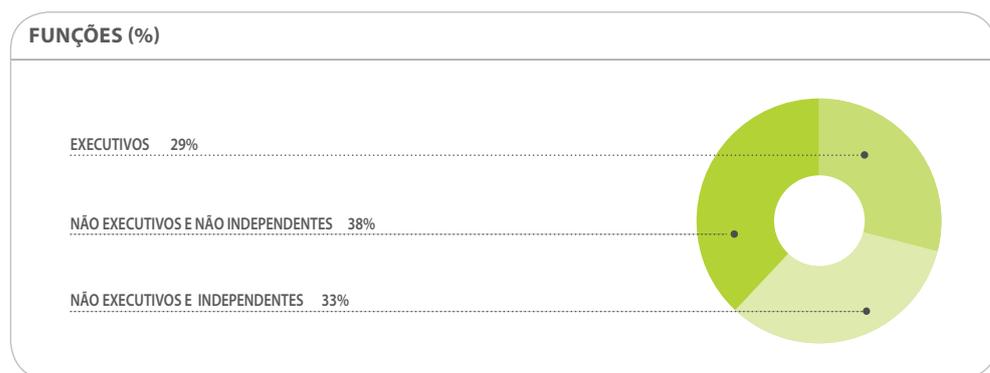
Assim, com o objetivo principal de assegurar uma competente e independente avaliação do desempenho dos Administradores Executivos, bem como a avaliação do seu próprio desempenho global, foi criada a Comissão de Avaliação e, com o objetivo principal de refletir sobre o sistema de governo adotado e verificar a sua eficácia, foi criada a Comissão de Governo Societário.

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.

No modelo de governo adotado mantém-se a separação de poderes, sendo que os membros do Conselho de Administração delegam a gestão corrente numa Comissão Executiva.

O Conselho de Administração é constituído por um mínimo de 15 e um máximo de 25 membros e, de entre os eleitos, existem administradores com funções executivas, administradores independentes e sem funções executivas e administradores sem funções executivas e não independentes.

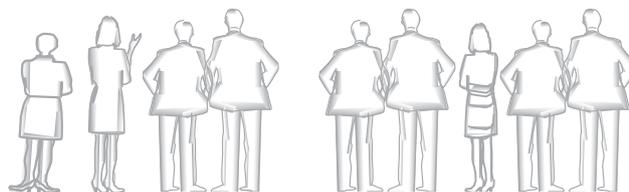


4.2. FUNÇÕES

Composição

Titulares (data da primeira designação)	Conselho de Administração	Comissão Executiva	Comissão de Auditoria	Comissão de Governo Societário	Comissão de Avaliação	Independência (4)	N.º de ações
Henrique Granadeiro (2003)	Presidente				Presidente (1)	Sim	150
Zeinal Bava (2000)	Vogal	Presidente Executivo			Vogal (2)		63.161
Luís Pacheco de Melo (2006)	Vogal	Vogal (CFO)					45
Carlos Alves Duarte (2009)	Vogal	Vogal					40
Manuel Rosa da Silva (2009)	Vogal	Vogal					90
Shakhaf Wine (2009)	Vogal	Vogal					-
Alfredo Baptista (2011)	Vogal	Vogal					8.193
Pedro Durão Leitão (2011)	Vogal	Vogal					758
João de Mello Franco (1998)	Vogal		Presidente	Vogal	Vogal (3)	Sim	13.308 (5)
José Xavier de Basto (2007)	Vogal		Vogal			Sim	-
Mário João de Matos Gomes (2009)	Vogal		Vogal			Sim	-
Otávio Marques de Azevedo (2011)	Vogal						-
Francisco Bandeira (2008)	Vogal						523 (6)
Rafael Mora Funes (2007)	Vogal				Vogal		501 (7)
Joaquim Goes (2000)	Vogal			Vogal	Vogal		2.437
Pedro Jereissati (2011)	Vogal						-
Gerald S. McGowan (2003)	Vogal					Sim	-
Maria Helena Nazaré (2009)	Vogal					Sim	-
Amílcar de Moraes Pires (2006)	Vogal						3.242
Francisco Soares (2006)	Vogal			Vogal	Vogal	Sim	-
Jorge Tomé (2002) (8)	Vogal			Vogal	Vogal		-
Paulo Varela (2009)	Vogal			Vogal			7.134
Milton Silva Vargas (2009)	Vogal					Sim	-
Nuno de Almeida e Vasconcellos (2006)	Vogal			Presidente			11.190

- (1) Por inerência ao cargo de Presidente do Conselho de Administração.
(2) Por inerência ao cargo de Presidente Executivo.
(3) Por inerência ao cargo de Presidente da Comissão de Auditoria.
(4) Nos termos das regras descritas no Capítulo II.15. *infra*.
(5) Das quais, 322 são detidas pela respetiva cónjuge.
(6) Das quais, 236 são detidas pela respetiva cónjuge.
(7) Detidas, na totalidade, pela respetiva cónjuge.
(8) Renunciou às funções desempenhadas na PT em 29 de fevereiro de 2012.





Pelouros da Comissão Executiva

Comissão Executiva	Funções Corporativas	Funções Executivas
Zeinal Bava Presidente Executivo	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégia • Recursos Humanos • Inovação • Relação com Investidores • Comunicação e Imagem Corporativa • Auditoria Interna • Regulação e Concorrência • Relações Institucionais e Internacionais • Sustentabilidade 	<ul style="list-style-type: none"> • PT Portugal • Grupo Oi • PT Investimentos Internacionais • PT Inovação • Fundação PT
Luís Pacheco de Melo CFO	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamento e Controlo de Gestão • Reporte Financeiro • <i>Corporate Finance</i> • Operações Financeiras e Tesouraria • Fiscalidade • Controlo Interno e Gestão de Risco • Estratégia de Contratação de Serviços • Gestão Financeira e Cobranças • Fundo de Pensões 	<ul style="list-style-type: none"> • PT Centro Corporativo • PT Pro • PT Compras • PT ACS • Previsão
Alfredo Baptista	<ul style="list-style-type: none"> • Redes • Sistemas de Informação • Desenvolvimento de Produto e Serviços 	<ul style="list-style-type: none"> • PT SI
Carlos Alves Duarte	<ul style="list-style-type: none"> • Segmento Empresarial (<i>Corporate</i> / PME) 	
Manuel Rosa da Silva	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Customer Care</i> • Instalação e Manutenção • Melhoria Contínua • Rede de Distribuição • Segurança Física de Edifícios, Redes e Sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> • PT Contact
Pedro Leitão	<ul style="list-style-type: none"> • Segmento Consumo (Residencial / SoHo e Pessoal) 	
Shakhaf Wine	<ul style="list-style-type: none"> • Participações no Brasil 	<ul style="list-style-type: none"> • PT Brasil • Grupo Oi • PT Inovação Brasil

4.3. AVALIAÇÃO E REMUNERAÇÃO

Comissão de Avaliação

Em linha com as melhores práticas nacionais e internacionais em matéria de governo societário e, bem assim, com as recomendações da CMVM nesse âmbito e com as *Final Rules* aprovadas pela New York Stock Exchange sobre governo societário, aprovadas na sequência do Sarbanes-Oxley Act, o Conselho de Administração da PT deliberou, em 15 de outubro de 2008, delegar numa Comissão de Avaliação as competências necessárias para a avaliação dos membros executivos do órgão de administração e do Conselho de Administração no seu todo.

Para efeitos de avaliação dos membros executivos, a Comissão de Avaliação propõe à Comissão de Vencimentos a fixação dos critérios e objetivos relevantes em matéria de remuneração anualmente e em cada mandato, tendo em conta os planos aprovados pelo Conselho de Administração. Tem também competências consultivas em matérias de seleção dos membros dos órgãos de administração das sociedades mais relevantes do Grupo.

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.

Nos termos do regulamento, a Comissão de Avaliação é composta pelo Presidente do Conselho de Administração, pelo Presidente Executivo, pelo Presidente da Comissão de Auditoria e por quatro administradores não executivos, incluindo, pelo menos, um administrador independente, correspondendo os respetivos mandatos ao do Conselho de Administração. A Comissão de Avaliação é presidida pelo Presidente do Conselho de Administração da Sociedade, salvo se este exercer também as funções de Presidente Executivo, caso em que a Comissão de Avaliação é presidida por um dos seus membros não executivos indicado para o efeito pelo Conselho de Administração.

Composição

Henrique Granadeiro (1)	Presidente
Zeinal Bava (2)	Vogal
João de Mello Franco (3)	Vogal
Joaquim Goes	Vogal
Rafael Mora Funes	Vogal
Francisco Soares	Vogal
Jorge Tomé	Vogal

(1) Por inerência do cargo de Presidente do Conselho de Administração.

(2) Por inerência do cargo de Presidente Executivo.

(3) Por inerência do cargo de Presidente da Comissão de Auditoria.



Comissão de Vencimentos

A Comissão de Vencimentos, eleita pelos acionistas reunidos em Assembleia-Geral, constituída por elementos exteriores ao Conselho de Administração, tem por função aprovar 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.

No caso dos membros executivos do Conselho de Administração, a Comissão de Vencimentos determina as suas remunerações tendo por base critérios objetivos por si aprovados e a avaliação do seu desempenho realizada pela Comissão de Avaliação, no âmbito das suas competências específicas e ouvindo o Presidente da Comissão Executiva.

Os atuais membros da Comissão de Vencimentos foram eleitos em 27 de março de 2009 para o mandato correspondente ao triénio 2009-2011, o qual terminará no dia 31 de dezembro de 2011.

Composição

Álvaro Pinto Correia

Presidente

Francisco Esteves de Carvalho

Vogal

Francisco Barros Lacerda

Vogal

Independência dos membros da 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.



	REMUNERAÇÕES PAGAS EM 2011			COMISSÕES A 31 DE DEZEMBRO DE 2011		
	Fixo de 2011	Variável de 2010	Total	Auditoria	Governo Societário	Avaliação
Comissão Executiva						
Zeinal Abedin Mahomed Bava	695.038	660.905	1.355.943			Vogal
Luís Miguel da Fonseca Pacheco de Melo	486.526	420.575	907.101			
Manuel Francisco Rosa da Silva	486.526	420.575	907.101			
Carlos António Alves Duarte	486.526	420.575	907.101			
Shakhaf Wine (a)	486.526	420.575	907.101			
Alfredo José Silva de Oliveira Baptista (b)	358.313	-	358.313			
Pedro Humberto Monteiro Durão Leitão (b)	358.313	-	358.313			
	3.357.767	2.343.205	5.700.972			
Comissão de Auditoria						
João Manuel de Mello Franco	271.404	-	271.404	Presidente	Vogal	Vogal
José Guilherme Xavier de Basto	126.574	-	126.574	Vogal		
Mário João de Matos Gomes (c)	183.736	-	183.736	Vogal		
	581.714	-	581.714			
Conselho de Administração						
Henrique Manuel Fusco Granadeiro	617.812	-	617.812			Presidente
Joaquim Anibal Brito Freixial de Goes	85.316	-	85.316		Vogal	Vogal
Gerald Stephen McGowan	44.058	-	44.058			
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	132.174	-	132.174		Presidente	
Rafael Luís Mora Funes	85.316	-	85.316			Vogal
Paulo José Lopes Varela	85.316	-	85.316		Vogal	
Maria Helena Vaz de Carvalho Nazaré	44.058	-	44.058			
Pedro Jereissati (d)	32.447	-	32.447			
Otávio Marques de Azevedo (d)	32.447	-	32.447			
Milton Almícar Silva Vargas	44.058	-	44.058			
Francisco Manuel Marques Bandeira (e)	-	-	-			
Jorge Humberto Correia Tomé (e) (f)	-	-	-		Vogal	Vogal
	1.379.235	-	1.379.235			
	5.318.715	2.343.205	7.661.920			

(a) 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.

(b) Os Administradores Executivos Alfredo José Silva de Oliveira Baptista e Pedro Humberto Monteiro Durão Leitão foram nomeados para o exercício de funções em 6 de abril de 2011.

(c) 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.

(d) Os Administradores não executivos Pedro Jereissati e Otávio Marques de Azevedo foram nomeados para o exercício de funções em 6 de abril de 2011.

(e) Os Administradores não executivos Francisco Manuel Marques Bandeira e Jorge Humberto Correia Tomé prescindiram de remuneração por incompatibilidade com outras obrigações profissionais.

(f) O administrador não executivo Jorge Humberto Correia Tomé renunciou às funções que exercia na PT em 29 de fevereiro de 2012.

As políticas de remuneração dos Administradores Executivos e não executivos e do revisor oficial de contas estão definidas de acordo com os seguintes critérios:

I. Política de 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.

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, e/ou o facto de serem considerados independentes nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 5 do artigo 414.º do Código das Sociedades Comerciais. 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 independentes que integrem mais do que uma comissão interna, recebem um suplemento correspondente a duas vezes a remuneração de um Vogal não executivo.

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 ao Presidente do Conselho de Administração, no final do mandato, em função do desempenho do Grupo.

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, 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).

II. Política de 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 desempenho em *benchmarking* com outras empresas de dimensão e negócio similares.

A remuneração dos Administradores Executivos é composta por uma vertente fixa e por outra variável, sendo que esta última: (i) só é devida se for atingida uma média de consecução dos objetivos de 85%; e (ii) no caso da remuneração variável anual poderá ascender até 90% da remuneração fixa e no caso da remuneração variável plurianual poderá atingir até 70% da remuneração fixa, se forem alcançados os objetivos pré-determinados para cada uma destas situações (sendo os objetivos referentes àquela remuneração anual fixados no início de cada ano e os referentes à referida remuneração plurianual fixados no início do mandato), conforme resulta da aplicação dos critérios e parâmetros que passamos a identificar, em particular em b. *infra*:

Remuneração fixa:

O valor da remuneração fixa da equipa executiva foi determinado com base num estudo de *benchmarking*. Nesse estudo, foram analisadas empresas integrantes do PSI20, IBEX35, CAC40, DJ Eurostoxx 50, bem como empresas europeias de telecomunicações comparáveis à PT SGPS.

Em acréscimo, a determinação da componente fixa da remuneração da equipa executiva teve em conta o facto de ter sido aceite a iniciativa do Presidente da Comissão Executiva em reduzir a sua remuneração fixa em 10%, como forma de mobilizar todos os sectores do Grupo para o esforço acrescido que o contexto global de crise acarreta para a prossecução do Plano Estratégico da PT SGPS, tendo essa redução sido aplicada a todos os membros da Comissão Executiva.

Remuneração variável:

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;
- A política de incentivo e de compensação da PT SGPS deve permitir 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 anual e plurianualmente (mandato), 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, será necessário implementar uma filosofia de gestão que desenvolva a sua atividade em três dimensões: económica, ambiental e social.

Esta componente variável não passa pela atribuição de ações nem de opções de aquisição de ações.

Remuneração variável anual:

Tendo em consideração a tradição e o modelo existente na PT SGPS na última década, a avaliação da *performance* dos Administradores Executivos do Grupo foi indexada, em termos anuais, à prossecução de objetivos ao nível do Grupo.

A determinação da remuneração variável anual a atribuir por conta da *performance* de 2009 será determinada com base numa percentagem da remuneração fixa anual, calculada utilizando a média ponderada do grau de consecução de cada um dos seguintes indicadores, sendo devida se esta média for atingir 85% dos objetivos estabelecidos e se a Empresa mantiver a qualificação de “*investment grade*” no final de cada ano (salvo se a perda dessa qualificação resultar de uma decisão estratégica do Conselho de Administração):

- Rácio de *total shareholder return* (TSR) da PT SGPS, por comparação com o sector DJ *Stoxx Telecom Europe*, sendo o TSR entendido como o somatório da variação do preço da ação com o valor dos dividendos por ação;
- Delta de dividendo por ação ajustável caso o Conselho de Administração altere a política de dividendos;

- Delta de crescimento de *earning per share* (EPS);
- Delta de crescimento de receitas por comparação com um conjunto de empresas comparáveis;
- Delta de crescimento de EBITDA por comparação com o mesmo grupo de empresas do sector;
- Delta de crescimento de EBITDA subtraído o CAPEX.

Após a determinação da remuneração variável anual de acordo com esta metodologia, a Comissão de Vencimentos pode aumentar ou diminuir a remuneração variável do Presidente da Comissão Executiva e dos seus demais membros, sob proposta, respetivamente, da Comissão de Avaliação do Conselho de Administração e do Presidente da Comissão Executiva. Em qualquer caso, e dependendo do grau de consecução dos objetivos pré-definidos, a referida remuneração variável anual não superará em mais de 110% a remuneração fixa.

Remuneração variável plurianual:

A determinação da remuneração variável plurianual é calculada, numa base anual e de forma cumulativa, ao longo do mandato e paga no final deste aos membros da Comissão Executiva que permaneçam na PT SGPS no final do mandato (este requisito não será obrigatório se o membro da Comissão Executiva não continuar na PT SGPS no final do mandato por motivos que não lhe sejam imputáveis), se a média ponderada de todos os indicadores do mandato atingir 85% dos objetivos estabelecidos.

Este cálculo anual e cumulativo é feito com base na média ponderada do grau de consecução de cada um dos seguintes indicadores quantitativos e qualitativos:

- Evolução do *total shareholder return* (TSR) por comparação com o sector *DJ Stoxx Telecom Europe*;
- Delta de dividendo por ação ajustável caso o Conselho de Administração altere a política de dividendos;
- Delta de crescimento de *earning per share* (EPS);
- Delta de crescimento de EBITDA por referência aos valores constantes do Plano Estratégico;
- Evolução do Índice de Sustentabilidade da PT SGPS em função da metodologia DJSI;
- Cumprimento das metas estratégicas a nível nacional e internacional.

Foi escolhida a metodologia de cálculo anual das metas plurianuais, em detrimento do cálculo do valor dos indicadores exclusivamente no fim do mandato, de forma a tornar mais eficaz o controlo do sucesso da implementação da estratégia da Empresa ao longo do triénio.

Se, durante algum exercício, o montante for igual a zero, não se perderão os montantes obtidos em exercícios anteriores, desde que, no final do mandato, o resultado da avaliação dos indicadores plurianuais seja, no mínimo, superior a 85% das metas previstas. Caso contrário, os montantes acumulados serão perdidos.

Após a determinação da remuneração variável plurianual de acordo com esta metodologia, a Comissão de Vencimentos pode aumentar ou diminuir a remuneração variável do Presidente da Comissão Executiva e dos seus demais membros, sob proposta, respetivamente, da Comissão de Avaliação do Conselho de Administração e do Presidente da Comissão Executiva. Em qualquer caso e dependendo do grau de consecução dos objetivos pré-definidos, a referida remuneração variável anual não superará em mais de 88% a remuneração fixa.

Alinhamento dos interesses dos Administradores com o interesse da PT

Conforme *supra* descrito, a remuneração variável anual e plurianual dos Administradores Executivos da PT SGPS, em funções em 2011, encontra-se dependente do seu desempenho, bem como da sustentabilidade e da capacidade de atingir os objetivos estratégicos do Grupo, procurando-se, desta forma, contribuir para a maximização do desempenho a longo prazo e, bem assim, para o alinhamento dos interesses da gestão com os interesses da Sociedade e dos seus acionistas.

Política de remuneração do Revisor Oficial de Contas

Durante o exercício de 2011, o Revisor Oficial de Contas da Sociedade foi 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.

4.4. COMITÉ DE SUSTENTABILIDADE

Ao Comité de Sustentabilidade compete garantir que a sustentabilidade empresarial é integrante e coerente com a estratégia do Grupo e transversal a todas as suas empresas.

Em 2011, o Comité avaliou um conjunto de novas oportunidades de melhoria e propôs à Comissão Executiva as seguintes áreas de intervenção:

- Aprovação do programa de consulta e envolvimento de *stakeholders*;
- Aprovação dos temas relevantes para os *stakeholders* com provável impacto nos negócios da PT;
- Aprovação do plano de ação para colmatar *gap's* relativamente a *stakeholders* e a *benchmarks*;
- Aprovação do programa de ações de envolvimento dos colaboradores em iniciativas de sustentabilidade;
- Preparação de instrumentos de proteção de crianças relativamente à exposição às TIC;
- Sensibilização/formação interna na área da comunicação/*marketing* responsável;
- Identificação de oportunidades de criação de infraestruturas e oferta de produtos e serviços ecoeficientes;
- Reforço do diálogo com todos os líderes de opinião e analistas com forte enfoque na transparência, rigor e troca de experiências e opiniões.

Todas as oportunidades foram aprovadas pela Comissão Executiva e os seus desenvolvimentos e resultados estão espelhados no presente Relatório.

Em setembro de 2010, a PT passou a integrar o *Dow Jones Sustainability World Index* no sector das telecomunicações. Este é um dos índices mais conceituados a nível mundial, que analisa a *performance* das empresas cotadas na Bolsa de Nova Iorque em termos de sustentabilidade, sendo considerado uma referência para analistas e investidores. A PT é atualmente uma empresa portuguesa presente nos mais importantes índices de sustentabilidade mundiais, a saber, o *Dow Jones Sustainability Index* e o *FTSE4Good*, do qual faz já parte desde 2005.







ENVOLVIMENTO COM *STAKEHOLDERS*





ENVOLVIMENTO COM *STAKEHOLDERS*

1. ACIONISTAS E ANALISTAS

1.1. PRINCÍPIOS DE RELACIONAMENTO

A PT assumiu com os acionistas o compromisso de criar valor garantindo um bom desempenho económico e financeiro hoje e no futuro. A transparência, rigor da informação e os níveis de confiança na gestão das organizações são, cada vez mais, fatores determinantes nos processos de avaliação dos analistas e de decisão dos investidores relativamente às suas opções de afetação de capitais.

Por isso, o relacionamento construído com os acionistas e analistas é baseado no diálogo, no rigor e na transparência da informação. Além da Assembleia-Geral de Acionistas, dos *roadshow* pelos principais mercados onde a Empresa está cotada e onde tem investidores, a PT dispõe de equipas especializadas para dialogar com os analistas de mercado e publica toda a informação relevante para este público no seu *website* corporativo.

RELACIONAMENTO COM OS *STAKEHOLDERS*

Meios de relacionamento

Assembleia-Geral de Acionistas

Roadshows nacionais e internacionais

Equipas especializadas no diálogo

Website corporativo

Instrumentos de relacionamento

Relatórios trimestrais, semestrais e anuais

Relatório de Sustentabilidade

Comunicados de imprensa com factos relevantes

Consulta ao mercado sobre expectativas e tendências

Cotação da Empresa nas bolsas em que está presente

Kit de investidor

Participação em consultas de *rankings* internacionais

Ao longo de 2011, a PT prosseguiu as suas atividades de relação com investidores, realizando diversos eventos, nomeadamente *roadshows*, apresentações a investidores e analistas, reuniões e *conference calls*, tendo ainda participado em conferências na Europa e nos Estados Unidos.

Em 2011, a PT realizou dois *roadshows*, um na Europa e outro nos EUA, e participou em seis conferências de investidores na Europa e nos EUA. Adicionalmente, realizou mais de 300 reuniões e *conference calls* com analistas e investidores.

1.2. COMPOSIÇÃO ACIONISTA

O capital social da PT é, desde 10 de dezembro de 2008, de 26.895.375 Euros encontrando-se integralmente realizado e representado por 896.512.500 ações, com o valor nominal de três cêntimos de Euro cada.

No final de 2011, as participações dos acionistas qualificados representavam mais de 50% do capital social da PT, conforme se segue:



PARTICIPAÇÕES QUALIFICADAS

Data da informação	Entidades	N.º de ações	% do capital	% dos direitos de voto
30/dez/11	Grupo Espírito Santo (1)	101.697.989	11,34%	11,34%
02/jun/11	RS Holding, SGPS, S.A.	90.111.159	10,05%	10,05%
23/set/11	Capital Research and Management (2)	89.403.498	9,97%	9,97%
30/nov/11	Telemar Norte Leste, S.A.	64.557.566	7,20%	7,20%
31/dez/11	Grupo Caixa Geral de Depósitos	56.011.952	6,25%	6,25%
27/dez/11	UBSAG (3)	45.309.635	5,05%	5,05%
13/dez/11	Norges Bank (4)	44.852.919	5,00%	5,00%
23/set/11	The Income Fund of América, Inc. (5)	44.575.845	4,97%	-
31/dez/11	Brandes Investments Partners, L.P.	34.628.566	3,86%	2,87%
12/dez/11	Grupo Barclays (6)	23.689.084	2,64%	2,64%
31/dez/10	Grupo Visabeira	23.642.885	2,64%	2,64%
14/dez/11	JP Morgan (7)	21.590.141	2,41%	2,41%
07/dez/09	BlackRock Inc.	21.025.118	2,35%	2,35%
03/fev/10	Controlinveste Comunicações	20.419.325	2,28%	2,28%
24/jun/10	Telefónica, S.A. (8)	18.122.662	2,02%	2,02%
11/out/10	Europacific Growth Fund (9)	18.061.608	2,01%	-

(1) A PT divulgou ainda, no dia 15 de fevereiro de 2012, que o Grupo Espírito Santo detinha uma participação qualificada correspondente a 93.697.989 ações ordinárias representativas de 10,45% do capital social da PT e dos correspondentes direitos de voto. (2) A PT divulgou ainda, no dia 13 de fevereiro de 2012, que a Capital Research and Management detinha uma participação qualificada correspondente a 42.952.953 ações ordinárias representativas de 4,79% do capital social da PT e dos correspondentes direitos de voto. (3) A PT divulgou ainda, no dia 6 de fevereiro de 2012, que a UBS AG detinha uma participação qualificada correspondente a 42.024.498 ações ordinárias representativas de 4,69% do capital social da PT e dos correspondentes direitos de voto. (4) A PT divulgou ainda, no dia 6 de fevereiro de 2012, que o Norges Bank detinha uma participação qualificada correspondente a 44.442.888 ações ordinárias representativas de 4,96% do capital social da PT e dos correspondentes direitos de voto. (5) A PT divulgou ainda, no dia 3 de fevereiro de 2012, que o The Income Fund of America, Inc. passou a deter uma participação inferior a 2% dos direitos de voto correspondentes ao capital social da PT. (6) A PT divulgou ainda, no dia 6 de março de 2012, que o Barclays detinha uma participação qualificada correspondente a 22.791.762 ações ordinárias representativas de 2,54% do capital social da PT e dos correspondentes direitos de voto. (7) A PT divulgou ainda, no dia 9 de janeiro de 2012, que a JP Morgan detinha uma participação social inferior a 2% dos direitos de voto correspondentes ao capital social da PT e uma posição económica longa inferior a 5% do capital social da PT. (8) A PT divulgou ainda, no dia 22 de janeiro de 2012, que a Telefónica detinha uma participação social inferior a 2% dos direitos de voto correspondentes ao capital social da PT e uma posição económica longa inferior a 5% do capital social da PT. (9) A PT divulgou ainda, no dia 20 de fevereiro de 2012, que o Europacific Growth Fund detinha uma participação qualificada correspondente a 23.045.000 ações ordinárias representativas de 2,57% do capital social da PT e dos correspondentes direitos de voto.

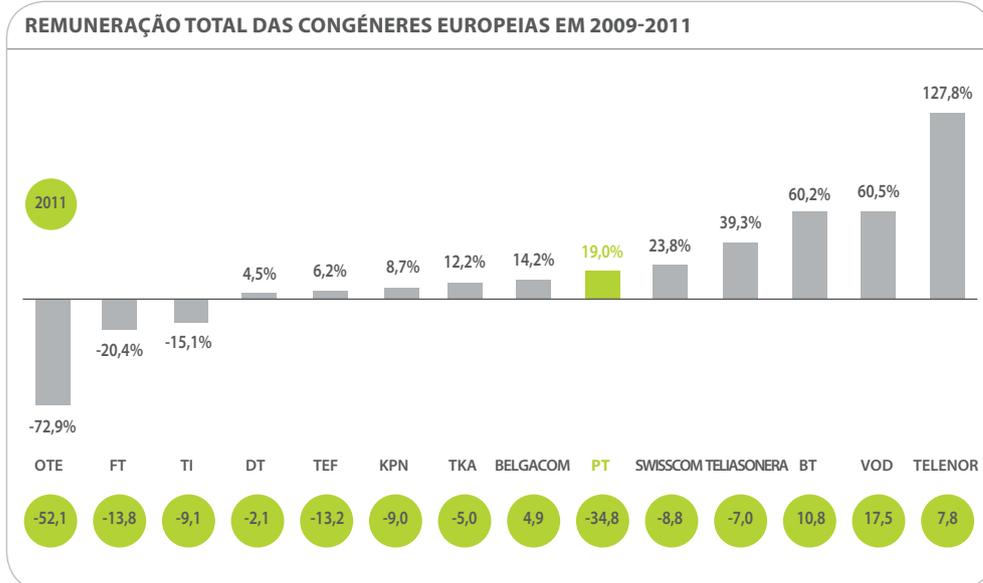
A PT tem uma estrutura acionista diversificada, com cerca de dois terços do seu capital social detido por acionistas estrangeiros, essencialmente repartidos entre a Europa, os Estados Unidos e o Reino Unido, que representam aproximadamente 31,5%, 16,3% e 12,7%, respetivamente, da base acionista. O mercado português representa cerca de 32,1% da base acionista.

A composição acionista da PT pelo mundo assume o seguinte perfil:



1.3. VALORIZAÇÃO E DIVIDENDOS

Em termos de retorno total para os acionistas, a PT registou um aumento de 19,0% durante o período de 2009-2011, o que compara com 0,0% registados pelo índice *DJ Stoxx Telecom Euro* durante o mesmo período. Durante o período de 2009-2011, a PT teve um dos melhores desempenhos entre as empresas da zona Euro e superou o índice *DJ Stoxx Telecom Euro*.

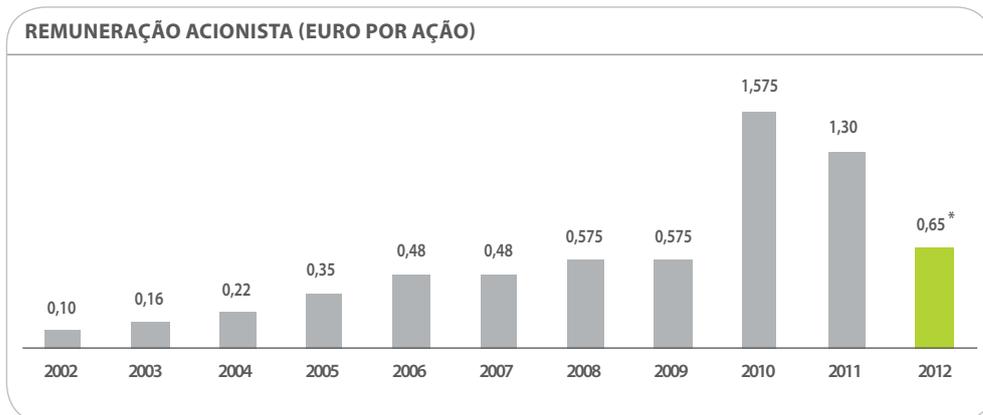


Fonte: Bloomberg

Entre os principais mercados financeiros, a NASDAQ registou o melhor desempenho no período de 2009-2011 (+65,2%), seguido pelo BOVESPA (+51,1%) e pelo S&P 500 (+39,2%). Em 2011, o *Dow Jones* registou o melhor desempenho (+5,5%), seguido pelo S&P 500 (+0,0%). Os outros principais mercados financeiros registaram *performances* negativas, refletindo a crise económica e financeira global.

Em termos de remuneração acionista, a PT distribuiu, em junho de 2011, aproximadamente 1.118 milhões de Euros aos seus acionistas, repartidos da seguinte forma:

- Dividendo ordinário relativo ao ano fiscal de 2010 no montante de 65 cêntimos de euro por ação; e
- Dividendo excecional no montante de 65 cêntimos de euro por ação.



* Euro 0,215 por ação atribuído como um dividendo antecipado em dezembro de 2011

Para o ano fiscal de 2011, de acordo com a política de dividendos anunciada em 3 de novembro de 2010, o Conselho de Administração propôs um dividendo de 65 cêntimos de euro por ação. Em 15 de dezembro de 2011, a PT anunciou um dividendo ordinário interino de 21,5 cêntimos de euro por ação, de acordo com a política de dividendos anunciada em 3 de novembro de 2010, sob a forma de adiantamento de lucros do exercício de 2011, pago em 4 de janeiro de 2012.

2. CLIENTES

2.1. GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A PT está empenhada em construir uma relação duradoura de proximidade, respeito e confiança com cada cliente.

Para isso, as marcas da Empresa estão comprometidas em dar ao mercado uma resposta eficaz, adequando toda a oferta de serviços e soluções da PT às necessidades manifestadas por cada utilizador, garantindo simultaneamente a prestação continuada dos serviços subscritos e a satisfação dos clientes.

O último triénio foi marcado por significativas melhorias nas áreas do atendimento, disponibilização/ instalação de serviços e avarias, em linha com as sugestões e o posterior sucessivo reconhecimento por parte do mercado.

A crescente sofisticação dos serviços e o alargamento da oferta comercial do Grupo resultaram num aumento da quantidade de contactos para adesão a serviços, esclarecimentos, reclamações e/ou participação de avarias. Por isso, a PT implementou um conjunto de processos e plataformas que permitiram aprofundar o conhecimento sobre cada cliente, ajustando a oferta de serviços à capacidade de resposta de cada necessidade.

O relacionamento é uma responsabilidade de todos os colaboradores do Grupo, independentemente das funções e/ou responsabilidades que desempenhem na organização.

ÁREAS DE FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE

Ouvir os clientes

Personalizar a relação com cada cliente

Inovar na oferta de mercado

Oferecer serviços de qualidade

Garantir a continuidade na prestação de serviços

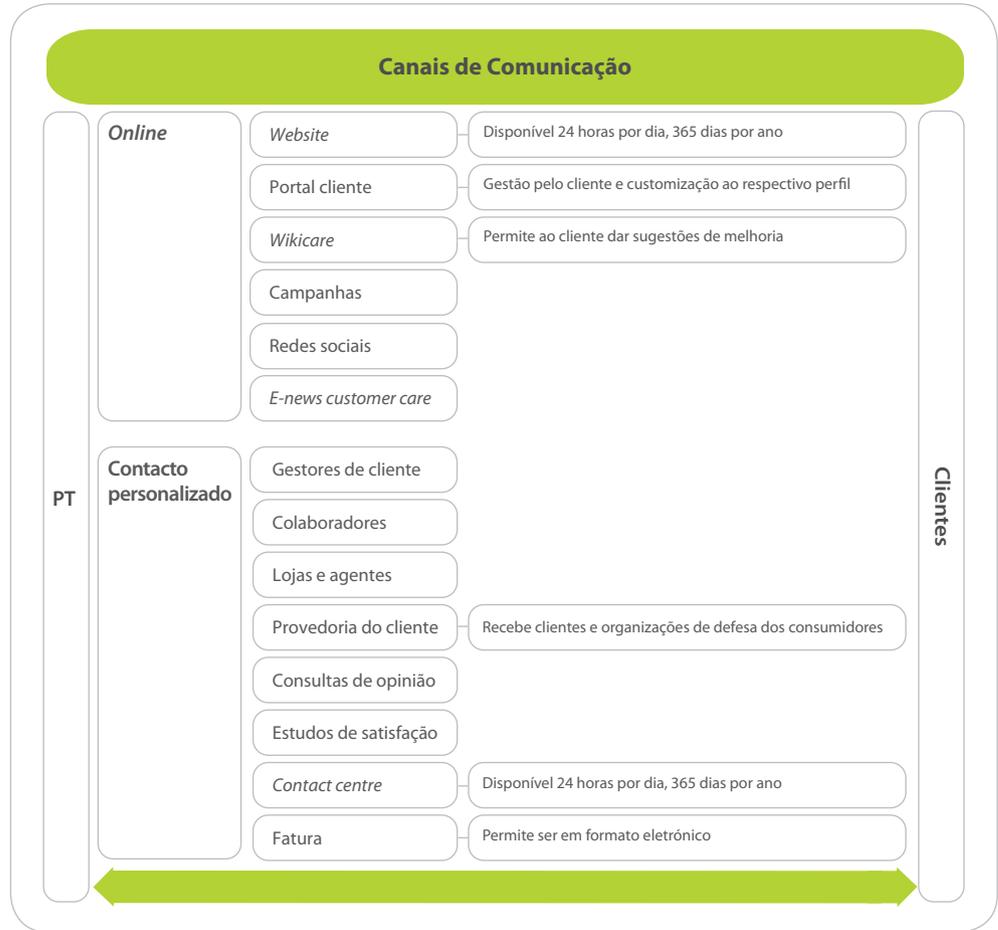
Ética na relação comercial

Promoção de hábitos corretos de utilização dos serviços

Dentro deste contexto, a PT continuou a querer ser reconhecida como a empresa nacional que melhor se relaciona com os clientes, e ao longo do último triénio, recebeu esse reconhecimento de várias entidades, quer a nível nacional quer a nível internacional.

Com esta responsabilidade acrescida, continuámos a procurar o caminho da excelência nesta matéria e a reforçar os canais de comunicação com os clientes, com o propósito de corresponder às expectativas que identificámos nas consultas que fizemos ao mercado.





O caminho da excelência na relação com o cliente baseia-se num modelo de gestão transversal a toda a Empresa.



A PT vive uma nova etapa na gestão do relacionamento com os clientes, com a atual plataforma de CRM (*Customer Relationship Management*), designada por projeto ONE.

Para cada cliente, passámos a ter um só ecrã, uma só história, um só olhar, uma só visão.

Com o desenvolvimento e implementação desta nova solução de CRM, a PT passou a ter uma visão única do cliente em todos os pontos de contacto, facilitando o relacionamento e a melhor compreensão das expectativas de cada um.

PROJETO ONE

Conhecer os clientes

Identificar características	Ter informação que identifique o perfil integrado de cada um
Diferenciar oferta	Criar soluções adaptadas a cada perfil
Interagir	Dialogar e identificar novas oportunidades
Personalizar	Respeitar as expectativas de cada um

Antecipar soluções e melhorar o atendimento a clientes – Centro Tático

Com cerca de 100.000 contactos diários a par do lançamento de novos serviços e atualizações na rede, a PT debate-se com o problema de registar situações/reclamações de clientes para as quais não dispõe de soluções adequadas, rápidas e eficientes. Por isso, criou um observatório onde são monitorizados todos os casos expostos no âmbito do atendimento a clientes e onde são identificados novos problemas e definidas as soluções adequadas. Este observatório, designado por Centro Tático, contribuiu fortemente para acelerar a resposta a clientes e para melhorar a taxa de sucesso no atendimento efetuado nos *contact centre*.

Objetivos do Centro Tático

- **Foco no impacto no Cliente** – melhorar a experiência do cliente, reduzindo a volumetrias das chamadas técnicas e participações de avarias.
- **Articulação** das várias intervenções:
 - Articular a intensidade das intervenções com as previsões meteorológicas (estimativa de avarias);
 - Medir o impacto das intervenções na rede na qualidade de serviço ao cliente;
 - Promover a comunicação, envolvimento e participação transversal da organização: suporte cliente, técnico, operações, negócio;
 - Controlo de impacto no Cliente – quantificação analítica e objetiva;
 - Monitorização continuada – reduzir análises com base em perceções;
 - *Service assurance* - proporcionada pela equipa técnica dedicada ao *tunning* dos processos de *upgrade*.

Em 2011 foram identificadas 428 novas situações distribuídas pelas seguintes áreas:

SITUAÇÕES IDENTIFICADAS PELO CENTRO TÁTICO

Wireline	230
Wireless	187
Comuns	11

Das situações identificadas ao longo do triénio, cerca de 90% beneficiaram de correção imediata, minorando o impacto junto de mais clientes e junto dos serviços de atendimento da Empresa.

Exemplos de situações identificadas durante o triénio e resolvidas em âmbito de Centro Tático:

Comum: a qualidade dos serviços de telecomunicações é afetada pelas condições atmosféricas, assim, na sequência do alerta de mau tempo emitido pela Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), em âmbito de Centro Tático foram definidas um conjunto de ações preventivas, em conjunto com as áreas técnicas, de modo a minimizar possíveis impactos negativos do mau tempo esperado para os dias identificados no mês de outubro. Esta operação minorou o impacto negativo que as condições atmosféricas habitualmente têm nas comunicações.



Wireline: Por erro humano a atualização de preços do serviço telefónico fixo do segmento residencial impactou os preços praticados neste serviço no segmento empresarial. Assim que esta situação foi detetada no primeiro ciclo de faturação, foi resolvida, evitando impactar a totalidade dos clientes nos novos ciclos de faturação respeitantes ao mesmo mês.

Wireless: Devido a um pedido das áreas de negócio, foram alterados os valores mínimos de recargas. Por lapso humano, os valores das novas recargas não atualizavam a validade do cartão por 30 dias, como é expectável. A correção foi efetuada em dois dias, o que evitou impactar mais de 90% dos clientes utilizadores deste serviço.

Empresarial: Definição da forma de atuação, em situações de SPAM. O envio de uma quantidade elevada de e-mail por alguns clientes, faz com que os clientes empresariais fiquem sem acesso ao e-mail. Foi definido um circuito preventivo de atuação nestas situações que passa por bloquear (preventivamente) as contas de e-mail dos clientes empresariais que estão a enviar quantidades de e-mail superiores ao normal e disponibilizar esta informação ao *call centre* para uma resposta eficaz aos clientes bloqueados. Está em curso um projeto para melhoria do processo de bloqueio de contas, que permita informar proativamente os clientes que vão ser bloqueados.

Provedoria do Cliente – minimizar situações de insatisfação

A Provedoria do Cliente avalia as reclamações de clientes que se sentem insatisfeitos depois de esgotadas as soluções apresentadas por outras áreas da Empresa.

Durante o ano de 2011, foram avaliadas e resolvidas cerca de 61.143 reclamações.

Origem das situações apresentadas		(N.º de situações)
Clientes		52.384
Organizações de Defesa do Consumidor e demais entidades externas		8.759
Total		61.143

Todas as situações apresentadas e avaliadas na Provedoria 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.

Desempenho no atendimento de clientes

Para a PT é fundamental que os clientes se sintam satisfeitos com os serviços de atendimento.

Conscientes de que o número de contactos tinha necessariamente de aumentar devido à crescente sofisticação e diversificação dos serviços, a monitorização da *performance* atingida evidencia que as medidas de melhoria introduzidas contribuíram para melhorar a capacidade de atendimento por parte da PT em tempo e qualidade de resposta.

Atendimento			
	2009	2010	2011
Total de contactos recebidos/1.000 clientes (média mensal)	219	182	160
Contactos atendidos (média mensal)	95,3%	91,3%	95,4%

Devido às alterações decorrentes do decreto-lei 134/2009, não foram considerados para as médias os meses de novembro e dezembro de 2009 e janeiro e fevereiro de 2010.

Reclamações			
	2009	2010	2011
Total de reclamações recebidas/1.000 clientes (média mensal)	31,7	26,6	30,7
Tempo gasto no tratamento de cada uma – dias (média mensal)	3,9	4,1	2,2



Instalação de Serviços

	2009	2010	2011
Total de pedidos de instalação (média mensal)	72.503	67.455	63.865
Tempo gasto na instalação de cada uma – dias (média mensal)	10,3	8,3	9,2

Avarias

	2009	2010	2011
Total de avarias participadas/1.000 clientes (média mensal)	33,4	29,4	24,7
Tempo gasto na reparação de cada uma – dias (média mensal)	1,6	1,7	2,1

O triénio evidenciou uma capacidade inulgar da PT se adaptar ao mercado, porquanto não só inovou significativamente a sua oferta comercial – com os serviços multiplataforma e expansão da rede de fibra ótica ao país – como adaptou eficazmente os serviços de atendimento e apoio aos seus clientes que legitimamente reforçaram as solicitações de apoio para obterem esclarecimentos, resolverem avarias ou terem novos serviços instalados.

Em linha com os objetivos definidos para o triénio, o tempo de resolução das solicitações melhorou em termos médios e, este ano, o tempo médio de resolução de reclamações foi significativamente reduzido (47%), face ao ano anterior e (44%) durante o triénio.

2.2. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

O reconhecimento dos clientes manifestado através da pontuação que atribuem à PT constitui uma forte motivação para continuar a melhorar todos os dias a relação que estabelecemos com o mercado.

Além das plataformas de CRM, a PT tem optado por consultar regularmente o mercado no sentido de recolher as perceções e as expectativas deste relativamente à atuação do Grupo.

Estes estudos pretendem avaliar o nível de satisfação dos clientes, quer globalmente, quer com áreas específicas de atuação, obedecendo genericamente aos seguintes critérios:

SEGMENTOS ALVO DE ESTUDO

Clientes Residenciais

Clientes Pessoais

Clientes Empresariais

TIPOS DE ESTUDO REALIZADOS

Avaliação de satisfação global

Welcome Call

Avaliação da resolução de reclamações

Avaliação da resolução de avarias



Estas consultas são realizadas por entidades externas de estudos de mercado, idóneas e com reconhecida experiência, de forma a permitir obter informação rigorosa, neutra e imparcial e a constituir uma base válida para os processos de tomada de decisão e de identificação de medidas corretivas.



A metodologia adotada nestes estudos baseia-se em amostras estatisticamente significativas para cada um dos segmentos de mercado e os resultados globais apurados no triénio, apresentam o seguinte perfil:

CLIENTES			
	2009	2010	2011
Índice de satisfação do Cliente Residencial (1 a 10)	7,8	7,8	7,9
Índice de satisfação do Cliente Pessoal (1 a 10)	8,0	8,0	8,8
Índice de satisfação do Cliente Empresarial do serviço fixo (1 a 10)	7,4	7,9	7,6
Índice de satisfação do Cliente Empresarial do serviço móvel (1 a 10)	7,4	7,5	7,6

Fontes: Residencial / Pessoal: Markttest

Empresarial: DataE

De um modo geral, os patamares médios de satisfação manifestados pelos clientes ao longo do triénio foram elevados e, por isso, revelam a existência de uma relação positiva entre ambas as partes. O mercado empresarial apresenta níveis de satisfação, em média, inferiores aos de mercado residencial e no triénio, estas avaliações situaram-se em patamares muito elevados e com melhorias de ano para ano.

Exceção feita para a satisfação média da área empresarial no *wireline*, que em 2011 manifestou uma ligeira descida relativamente ao ano anterior, mantendo-se, contudo, num nível elevado e em linha com o objetivo traçado para o triénio.



2.3. PROTEÇÃO DA PRIVACIDADE DOS DADOS

A Política de Segurança de Informação a nível dos Sistemas e Tecnologias de Informação e Comunicação, foi preparada, adotada este triénio, a maioria dos colaboradores foi sujeita a formação específica e os respetivos conteúdos foram promovidos junto dos clientes e utilizadores.

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.

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 sectores, 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.

Política de Segurança de Informação

Em 2010, a PT preparou e adotou a sua Política de Segurança de Informação a 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.

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.

Participação na 31.ª Conferência Internacional de Proteção de Dados e Privacidade

- Na sequência da realização da 31.ª 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 União Europeia 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 integra 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, pode ser consultado *online*, e 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.

2.4. SEGURANÇA RELATIVAMENTE A CONTEÚDOS

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 promovido 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 de colaboração com uma entidade científica de computação para monitorização de conteúdos e segurança de redes.



Código de Conduta

Em 2008, a PT assinou o Código de Conduta para as atividades de prestação de serviços de conteúdos, que visa proteger os de menor idade à exposição de conteúdos nefastos aquando da utilização de serviços de comunicações eletrónicas móveis.

Protocolo de colaboração para 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

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:

- Promover a utilização segura e responsável dos conteúdos e equipamentos eletrónicos;
- Sensibilizar os educadores para as ferramentas de controlo parental atualmente disponíveis.

O programa foi preparado e testado em algumas escolas em 2009, e está em curso nas escolas de todo o país.

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 a 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*.



2.5. CONSUMO RESPONSÁVEL

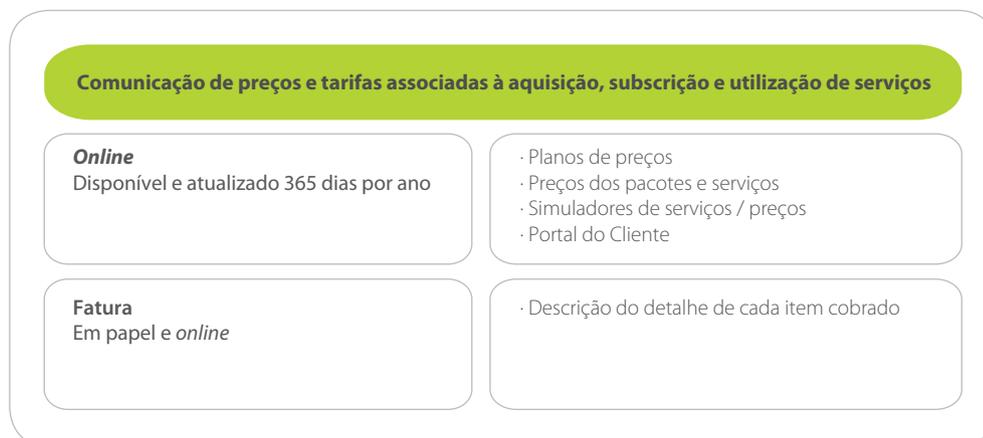
Para a PT é fundamental dotar os clientes do conhecimento necessário para que estes possam tomar as suas opções de aquisição, subscrição e/ou utilização de forma consciente e responsável.

A maior convergência entre equipamentos e conteúdos, entre a rede fixa e a rede móvel e as novas funcionalidades proporcionadas pela rede de fibra ótica (FTTH – *Fibre-to-the-Home*), a par da consolidação das plataformas de gestão e interação com clientes, dos programas de aperfeiçoamento da qualidade de atendimento e da agregação de atributos de maior sustentabilidade à oferta comercial, constituíram alguns dos principais temas da agenda de gestão das unidades de negócio das empresas do Grupo ao longo do último triénio.

Iniciativas que contribuem para um consumo mais responsável

No sentido de assegurar a clareza das tarifas associadas à aquisição, subscrição e utilização dos serviços, a PT já tinha lançado em 2009 uma nova fatura que passou a apresentar aos clientes uma maior clarificação de cada um dos seus itens e manteve a divulgação *online* dos respetivos preços e simuladores, para que cada cliente tenha total controlo e possa selecionar as soluções mais convenientes às suas necessidades e características específicas.

Comunicação de preços e serviços



Guiões de utilização que promovem a utilização saudável e ambientalmente amigável dos produtos e serviços

- Todos os produtos e serviços comercializados pela PT são sujeitos a testes rigorosos no sentido de garantir a saúde e segurança dos seus utilizadores e, para cada um, é disponibilizado um manual de procedimentos e/ou rótulos com as especificações sobre a sua utilização adequada e o encaminhamento a dar sempre que estes sejam substituídos ou descontinuados pelos seus utilizadores.
- Adicionalmente, a PT desenvolveu e promoveu um minissite, que com um conteúdo lúdico, elucida os clientes sobre oportunidades e riscos a ter em consideração na seleção e utilização de equipamentos e serviços relacionados com o TIC: <http://sustentabilidade.telecom.pt/>
- As embalagens dos produtos comercializados contêm etiquetas que assinalam o encaminhamento adequado do respetivo resíduo.

No ano de 2011 não se registaram quaisquer controvérsias relacionadas com os produtos e serviços comercializados pela PT.



Guiões de proteção de menores e de controlo parental

- No *website* da Empresa os clientes também encontram guiões de boa utilização, que incluem, não só indicações de controlo parental, como também indicações para proteger a identidade de cada utilizador e o acesso a conteúdos perniciosos. Em breve, disponibilizaremos também indicações sobre formas saudáveis de utilizar os equipamentos e os serviços de telecomunicações.

Impactos dos serviços e produtos

- Através de casos de estudo, publicados *online* no seu *website*, a PT dá a conhecer aos seus clientes o impacto de alguns dos seus serviços: é de destacar o estudo efetuado sobre a pegada de carbono do serviço móvel e a sua comparação com a pegada de carbono de outros serviços - <http://www.telecom.pt/NR/rdonlyres/0EF3D6DB-B23C-4288-86C3-046832F85D95/1458006/MobileCarbonFootprint.pdf>.

Produtos e serviços que minoram a pegada ambiental dos clientes

- A comercialização de serviços e soluções baseadas nas novas tecnologias de informação e comunicação contribui decisivamente para que os nossos clientes minorem a sua dependência energética e, por consequência, reduzam as emissões de dióxido de carbono para a atmosfera. As áreas da saúde, da educação e da domótica já começaram a constituir a base deste novo paradigma e já são uma nova janela de oportunidade de preservação ambiental.

Produtos e serviços adequados a pessoas com necessidades especiais e minorias

- A oferta comercial disponível contempla produtos, serviços e soluções para pessoas com necessidades especiais e dispõe de *packages* adaptados a pessoas residentes no país oriundas de outras nacionalidades.

Marketing Responsável

- As campanhas promocionais efetuadas pela Empresa procuram respeitar as crenças e os valores dos públicos-alvo, além de prestar informação rigorosa sobre as características e formas de utilização dos serviços/produtos anunciados;
- Todas as campanhas são veiculadas contendo uma ou mais formas de contacto - um endereço eletrónico, um *website* e/ou um número de telefone - através dos quais o cliente ou potencial cliente poderá esclarecer dúvidas, dar sugestões, solicitar informações detalhadas ou subscrever o produto/serviço promovido.
- As mensagens utilizadas nas campanhas são construídas de forma consciente e responsável, apelando aos benefícios da marca, do produto e/ou serviço. São evitadas mensagens que estabeleçam comparações com a concorrência ou que evidenciem situações suscetíveis de fragilizar os valores e crenças vigentes na sociedade portuguesa.

No ano passado, a PT não foi alvo de qualquer controvérsia relacionada com as campanhas de comunicação que desenvolveu.

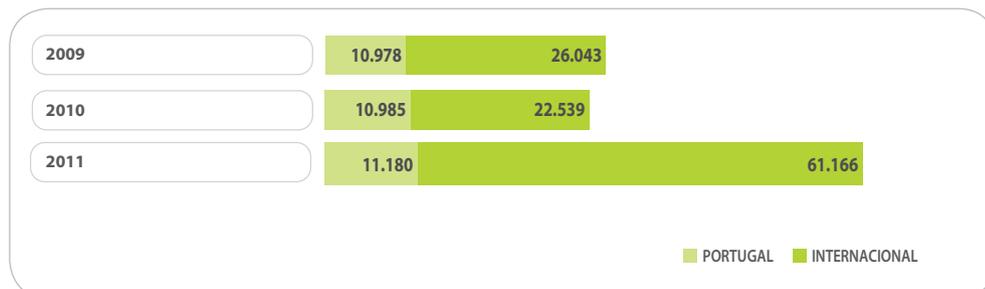


3. COLABORADORES

3.1. PERFIL DOS COLABORADORES

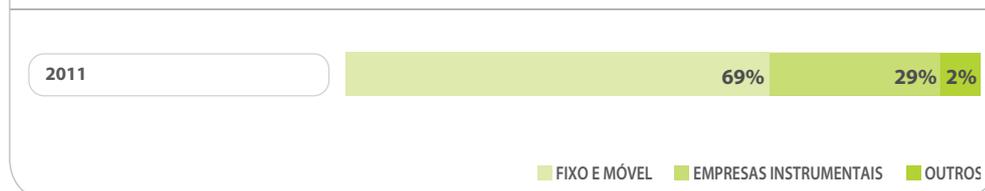
O perfil dos colaboradores a nível global da PT registou alterações a nível internacional, decorrentes da venda da operação detida na América do Sul, Brasil – VIVO – e da posterior aquisição de participação na maior operadora brasileira – Oi, em 2011.

Deste modo, o perfil global dos colaboradores do grupo passou a assumir a seguinte configuração:

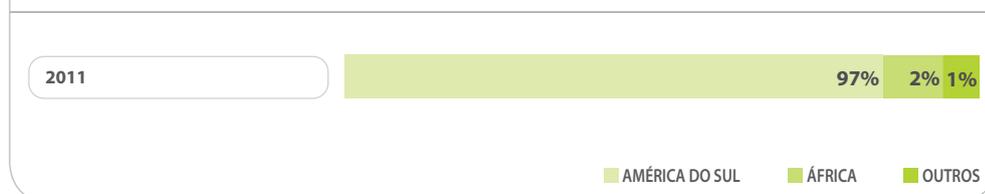


Sem a VIVO

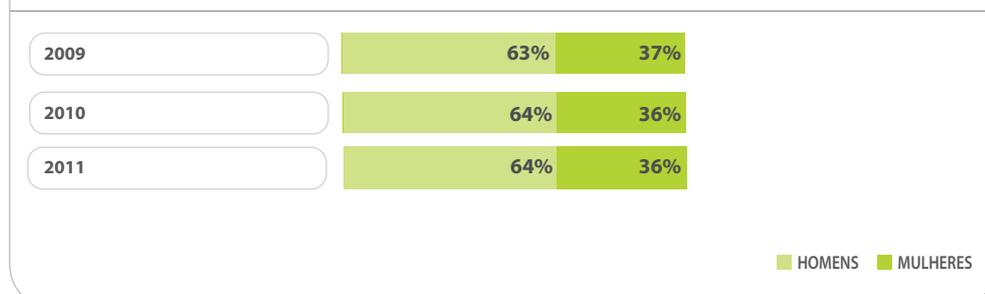
DISTRIBUIÇÃO DE COLABORADORES POR NEGÓCIO A NÍVEL NACIONAL EM 2011 (%)



DISTRIBUIÇÃO DE COLABORADORES A NÍVEL INTERNACIONAL EM 2011 (%)



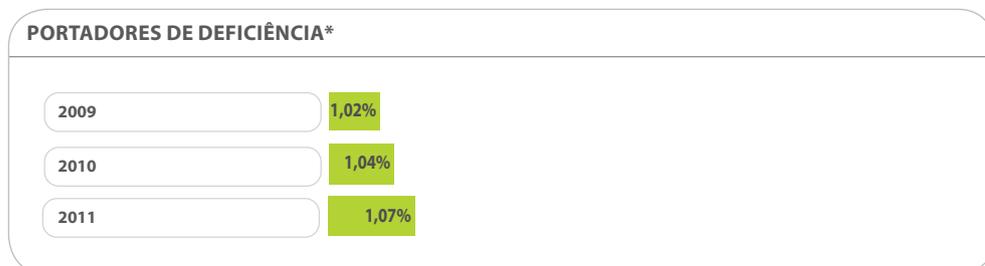
GÉNERO*



*Dados da PT em Portugal.



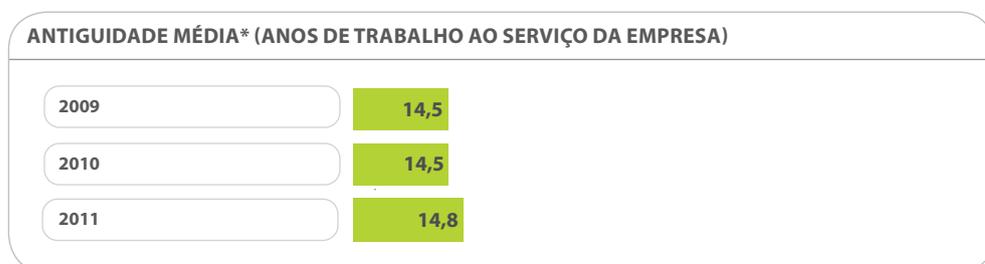
A distribuição entre homens e mulheres tem-se mantido estável ao longo do triénio – em cada dez colaboradores, cerca de seis são homens e quatro são mulheres.



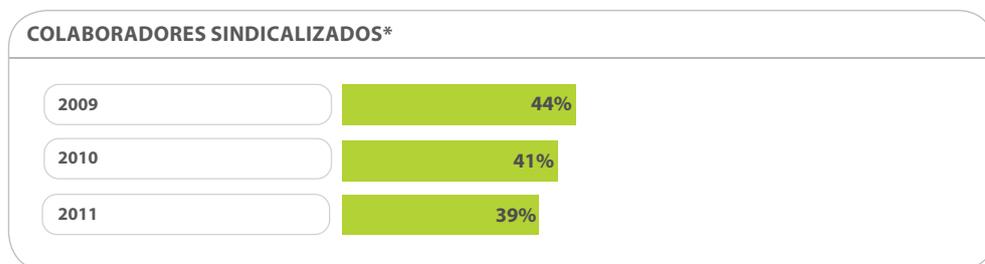
Cerca de 1% dos colaboradores da PT são portadores de deficiência.



A idade média dos colaboradores manteve-se em patamares idênticos ao longo do triénio, embora apresente tendência para um ligeiro aumento no último ano.



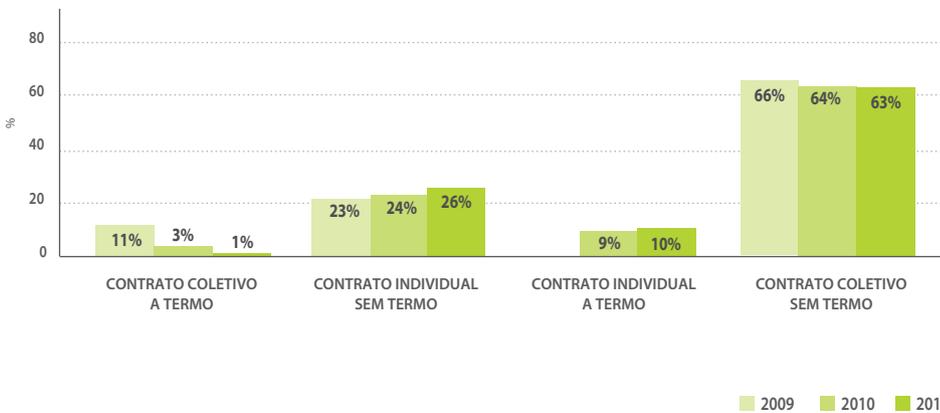
A antiguidade média dos colaboradores da PT foi estável ao longo do triénio, revelando tendência para um ligeiro acréscimo no último ano.



A percentagem de colaboradores sindicalizados registou uma ligeira redução ao longo do triénio, embora o número de colaboradores abrangidos pelo acordo de empresa – desenhado e aprovado por todas as entidades representantes dos colaboradores – abrangia, em 2011, aproximadamente 64% da totalidade dos colaboradores.

*Dados da PT em Portugal.

TIPO DE CONTRATO*



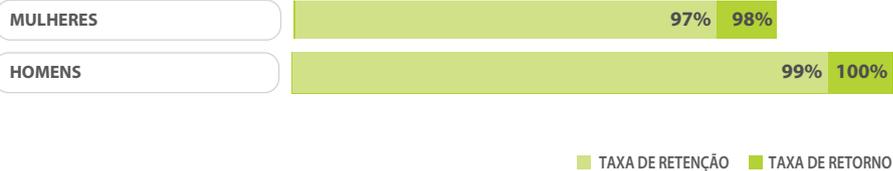
Ao longo do triénio, os contratos coletivos representam cerca de 2/3 dos contratos estabelecidos com os colaboradores e os contratos individuais, cerca de 1/3.

ABSENTISMO*



A taxa de absentismo na PT, calculada entre o potencial de horas a trabalhar e o número de horas de ausência efetiva, manteve-se ao longo do triénio entre os 3 e os 4%, sendo que, em 2011, o absentismo feminino situou-se nos 5,9% e o masculino nos 2,6%.

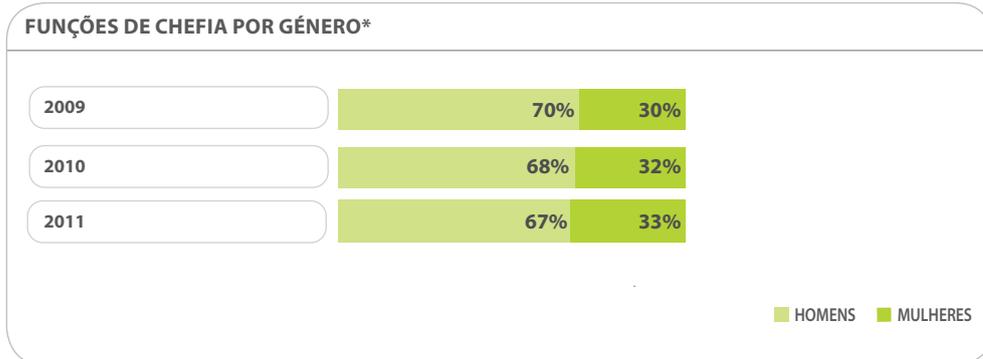
TAXA DE RETORNO E RETENÇÃO APÓS LICENÇA PARENTAL EM 2011*



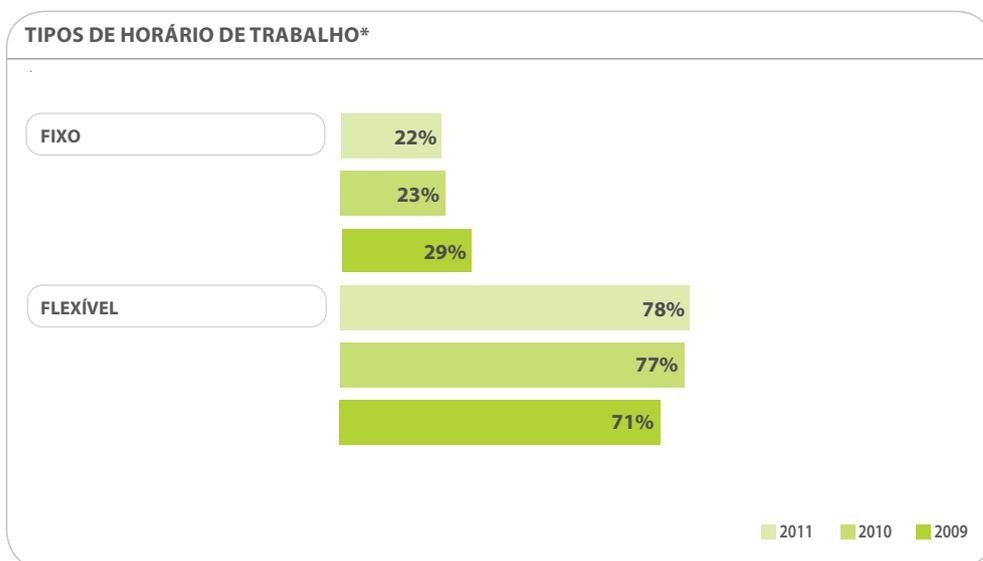
Todos os colaboradores são abrangidos pelo direito à licença de parentalidade e a taxa de retorno após licença parental, além da taxa de retenção ao final de um ano, são as referidas no gráfico acima.

*Dados da PT em Portugal.

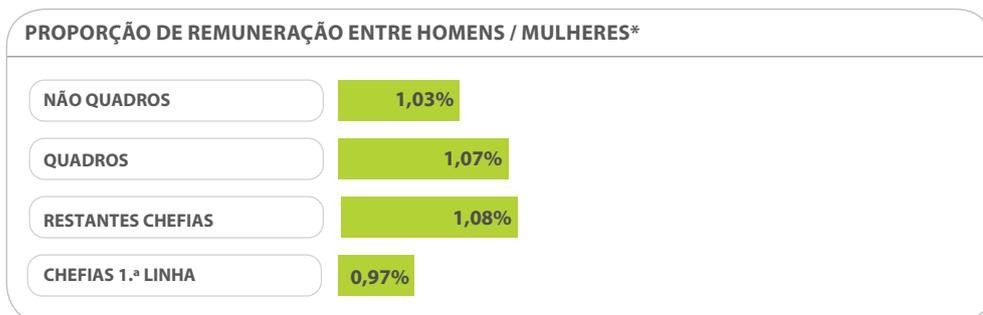




A percentagem de mulheres em cargos de chefia aumentou ligeiramente ao longo do último triénio.



Os horários flexíveis permitem uma melhor conciliação entre a vida profissional e familiar. A maioria dos colaboradores tem atribuído um horário flexível, sendo que esta percentagem aumentou ligeiramente ao longo do último triénio.



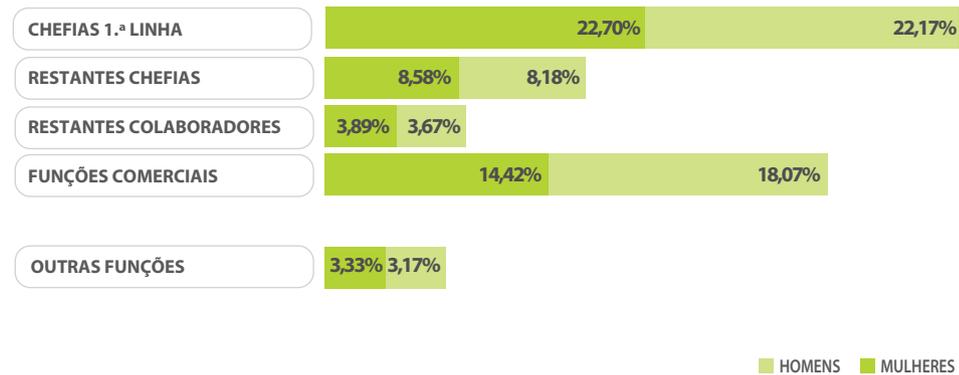
Ao nível das chefias de 1.ª linha as mulheres detêm remunerações médias ligeiramente mais elevadas do que as dos homens. Genericamente, nos restantes colaboradores as remunerações são em média ligeiramente mais elevadas para os homens.

*Dados da PT em Portugal.

REMUNERAÇÃO MÍNIMA PAGA PELA PT / REMUNERAÇÃO MÍNIMA MENSAL GARANTIDA* = 1 (2011)

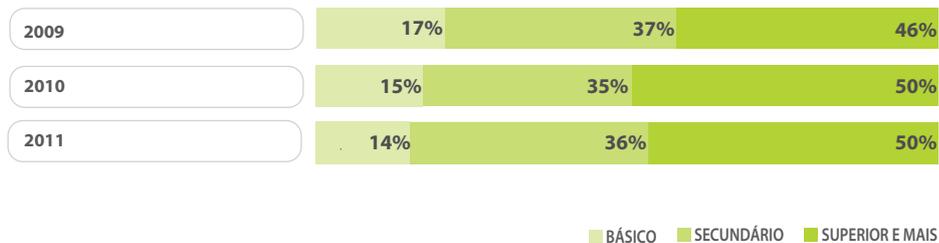
Na PT, apenas 11 colaboradores recebem a remuneração mínima mensal garantida paga pela PT.

REMUNERAÇÃO VARIÁVEL / REMUNERAÇÃO DE BASE EM 2011*



As funções de dirigente de 1.ª linha e as funções comerciais são as que apresentam um maior nível de remuneração variável face à remuneração fixa.

FORMAÇÃO ACADÉMICA*



Ao longo do triénio, a formação académica dos colaboradores evoluiu para um patamar de formação ligeiramente mais elevado.



Na PT, a proporção de mulheres aumenta com o aumento de nível de grau académico (dados de 2011).

*Dados da PT em Portugal.





TAXA DE ROTATIVIDADE DE COLABORADORES*

TAXA DE ROTATIVIDADE		(ENTRADAS/ SAÍDAS)
Global		1,34
Género		
Mulheres		0,90
Homens		1,64
Idade		
<30		3,31
30-50		0,79
>50		0,03

* Em 2011 a taxa de rotatividade na PT foi de 1,34. Este valor foi de 1,64 nos homens e é ligeiramente inferior para as mulheres (0,90).

Por idades, as taxas refletem a aposta no rejuvenescimento da população, apresentando um valor de 3,31 para os colaboradores com idades inferiores a 30 anos e de 0,03 para os colaboradores com idades superiores a 50 anos.

COLABORADORES CONTRATADOS EM 2011 QUE SAÍRAM NO MESMO ANO*		
Idade/Género	Mulheres	Homens
<30	8	6
30-50	11	2
>50	0	0

*Dados da PT em Portugal.

O número de colaboradores contratados durante o ano de 2011 e que saíram no mesmo ano é de 27, na sua maioria mulheres (70%).

3.2. MODELO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

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.

De facto, são as pessoas que, com a sua atitude, competências e grau de envolvimento com a organização, cada vez mais, constituem o principal fator de diferenciação e competitividade da Empresa no mercado global.

A gestão de recursos humanos na PT é feita tendo em consideração a Declaração Universal dos Direitos Humanos, integrada nos 10 princípios da *United Nations Global Compact*, da qual a PT é subscritora, regendo-se também pelos princípios de Responsabilidade Social da *Union Network International* e pela legislação laboral nacional.

A PT mantém o reconhecimento atribuído pela AESE (Escola de Direção de Negócios) e pela Deloitte, de empresa familiarmente responsável, e continua a deter a certificação dos sistemas de gestão em Saúde e Segurança no Trabalho, de acordo com a OHSAS 18001.

A organização dos Recursos Humanos da PT tem como principais objetivos:

- Promover uma cultura de mérito e desenvolvimento contínuo na organização;
- Maximizar as competências e as capacidades dos colaboradores;
- Garantir um acompanhamento próximo e eficaz das estruturas organizativas;
- Assegurar a excelência na execução apostando na especialização;
- Promover um relacionamento laboral construtivo;
- Estimular uma comunicação fluida e transversal a toda a organização;
- Integrar todos os colaboradores neste modelo, independentemente do vínculo contratual.

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 da *Union Network International*
- Carta da Sustentabilidade da ETNO

Instrumentos de desenvolvimento

- 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

Benefícios

- 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 AE quer na lei geral do trabalho, para aviso de qualquer alteração relacionada com o trabalho, a todos os colaboradores PT.

Meios de relacionamento com os colaboradores

Portal do colaborador
 Reuniões de *feedback* de avaliação de desempenho
Intranet corporativa
 "éConsigo" (*help line* - e-mail e linha de atendimento)
 Comissão de trabalhadores, Sindicatos e Comissão Paritária
 Revista e *newsletter* interna
 Inquérito de clima organizacional
 Programa de acolhimento





3.3. DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

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.

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.

Para além de integrar especificamente este tema no seu Código de Ética, é também signatária dos Princípios da *United Nations Global Compact* e da carta de Responsabilidade Social da UNI (*Union Network International*).

Os processos de identificação de um perfil adequado a qualquer função, por mobilidade interna ou por recrutamento de um candidato externo, baseiam-se nas respetivas capacidades técnicas e comportamentais e na adequação das qualificações e aptidões dos candidatos, para o desempenho da atividade.

Inquérito de clima organizacional

O inquérito de clima organizacional, entre outros temas, traduz a perceção dos colaboradores relativamente ao tema da discriminação, onde cerca de nove em cada dez colaboradores considera que não há discriminação na Empresa.

Género

É de salientar também que a proporção de mulheres em cargos de chefia está alinhada com a proporção de mulheres na organização.

Portadores de deficiência

Na PT, ao longo do triénio, cerca de 1% dos seus colaboradores são portadores de deficiência e a Empresa tem os acessos aos postos de trabalho e os respetivos postos de trabalho adaptados às suas necessidades especiais.

Idade

Com uma média de idades de 40 anos, os colaboradores da PT têm idades compreendidas entre os 18 e os 70 anos de idade.

Não foi identificada qualquer situação de trabalho infantil na PT ou em qualquer uma das empresas da sua cadeia de fornecedores, sendo que, caso tivesse havido denúncia de alguma situação, a PT, acionaria os procedimentos que definiu para a resolução de situações de trabalho infantil.

3.4. ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTO

RECRUTAMENTO

A PT pretende continuar a rejuvenescer os seus quadros procurando identificar as competências necessárias à concretização dos seus objetivos estratégicos e identificando jovens talentos nas principais universidades portuguesas.

Em 2011, foram integrados 65 novos estagiários no programa de Trainees da PT. Este programa desenvolve-se ao longo de dois anos e integra os estagiários nas várias áreas de intervenção da Empresa de modo a que estes jovens tomem contacto com a realidade alargada da atividade empresarial. Os grupos de Trainees anualmente integrados na PT merecem o acompanhamento próximo do Presidente da Comissão Executiva.

Durante o ano de 2011, e com o objetivo de otimizar os programas de retenção de talento já existentes no Grupo, foi dada continuidade ao programa-piloto, tendo sido acompanhados com várias ações, nomeadamente, *coaching* e formação avançada, cerca de 40 quadros que evidenciaram talento sobre duas perspetivas:

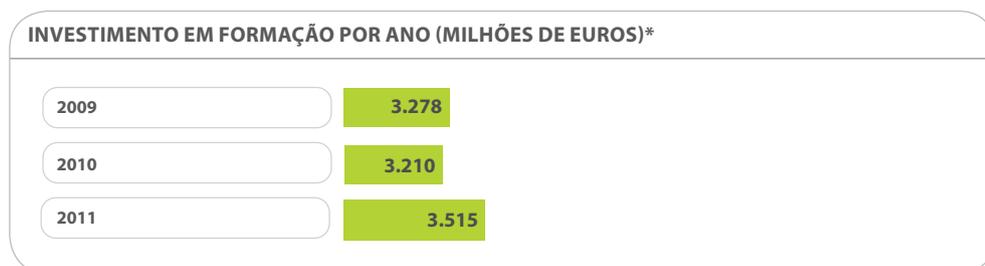
- Liderança;
- Conhecimento técnico específico.

Durante o ano corrente, este projeto será alargado a toda a Organização.

Esta ação tem um impacto direto na retenção dos colaboradores, permitindo capitalizar o investimento realizado, quer na contratação, quer na formação contínua dos colaboradores.

Formação e Desenvolvimento

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 mais de 10 milhões de Euros em ações de formação da sua equipa.



*Dados da PT em Portugal.



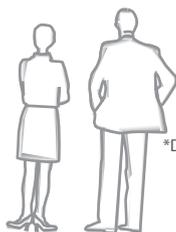
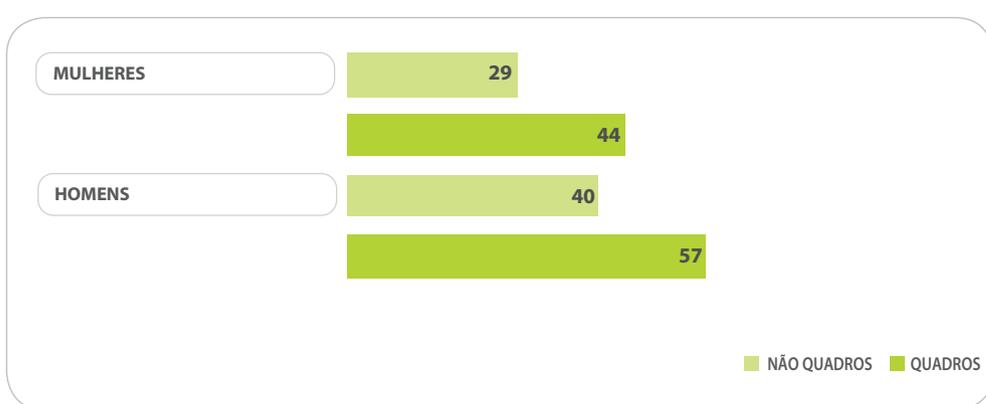
O número de ações de formação tem vindo a subir ao longo do triénio, tendo sido dada de acordo com os seguintes suportes, no ano de 2011.



PARTICIPANTES EM AÇÕES DE FORMAÇÃO SOBRE O UNIVERSO DE COLABORADORES* = 96%



O tempo de formação por participante aumentou ligeiramente em 2011, para 50 horas em média por participante, embora o número médio de horas seja mais elevado para os quadros superiores e, de entre estes, para os colaboradores masculinos.



*Dados da PT em Portugal.

ÁREAS TEMÁTICAS DE FORMAÇÃO*

GESTÃO	5%
COMERCIAL E MARKETING	5%
AMBIENTE E SST	13%
COMPORTAMENTAL	4%
CÓDIGO ÉTICA	3%
IDIOMAS	2%
ACADÊMICA	4%
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	14%
GERAL	18%
TECNOLOGIA	32%



Para além das áreas comportamentais, de ambiente, segurança e saúde no trabalho e do Código de Ética, a formação dos colaboradores, em 2011, relacionou-se fundamentalmente com inovação tecnológica e de sistemas de informação.

Gestão e avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho constitui um elemento chave do processo de gestão de recursos humanos, tendo sido sujeito a aperfeiçoamentos 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.

Avaliação de desempenho - Principais objetivos

Motivar

Motivar as pessoas através do estabelecimento de critérios objetivos que permitam 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 das competências

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

Gestão de equipa

Concretização de resultados



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.

Esta ferramenta de gestão permite:

À Empresa

Aprofundar o conhecimento das competências dos colaboradores;
Aumentar o seu nível de alinhamento com a estratégia da empresa;
Reforçar a orientação para o cumprimento dos objetivos;
Incentivar a comunicação ascendente e descendente.

Aos colaboradores

Maior conhecimento do que a gestão valoriza no seu trabalho;
Tomada de consciência dos seus pontos fortes e a das áreas de competências a aperfeiçoar;
Criação de oportunidades de comunicação direta com a chefia, com vista a encontrar as melhores soluções para o cumprimento dos objetivos definidos;
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. Pretende-se recolher *feedback* sobre a satisfação do colaborador para com o processo de avaliação de desempenho, pelo que, durante o ano de 2012, os colaboradores deverão confirmar a tomada de conhecimento da sua avaliação na reunião de *feedback*, não só para validar a sua realização, mas também para expressarem o seu acordo para o Plano de Desenvolvimento Pessoal, garantindo, deste modo, a melhor articulação entre as partes.

Modelo de evolução profissional

O sector das telecomunicações tem evoluído muito rapidamente nas últimas décadas, o que implica sucessivas adaptações dos seus colaboradores e dos modelos de gestão de objetivos e incentivos. Por isso, em 2011, foi implementado um novo modelo de evolução profissional que procura esbater a complexidade decorrente de modelos anteriores, baseando-se:

- na simplicidade,
- no mérito individual,
- na equidade interna,
- na competitividade, através de uma compensação alinhada com o mercado, e
- na transversalidade, ao promover a mobilidade.

Este modelo contempla cinco categorias profissionais e cinco níveis de desenvolvimento, nas várias áreas funcionais de atividade da Empresa.

Dotado de regras simples e objetivas, o novo modelo de evolução profissional permite que todos os colaboradores:

- tenham uma perceção clara da evolução da sua carreira na Empresa,
- saibam o que podem esperar da sua carreira,



- saibam que o desempenho importa para a sua evolução e que
- se sintam mais motivados para trabalhar.

Estão previstos dois movimentos de evolução profissional:

- a progressão que certifica o movimento dos colaboradores para o nível de desenvolvimento seguinte da mesma categoria profissional, onde continuam a desempenhar funções de complexidade similar,
- a promoção que certifica o colaborador para a categoria profissional superior, uma vez que passa a desempenhar funções de maior complexidade.

3.5. PROGRAMA OPEN | GERAÇÃO DE IDEIAS

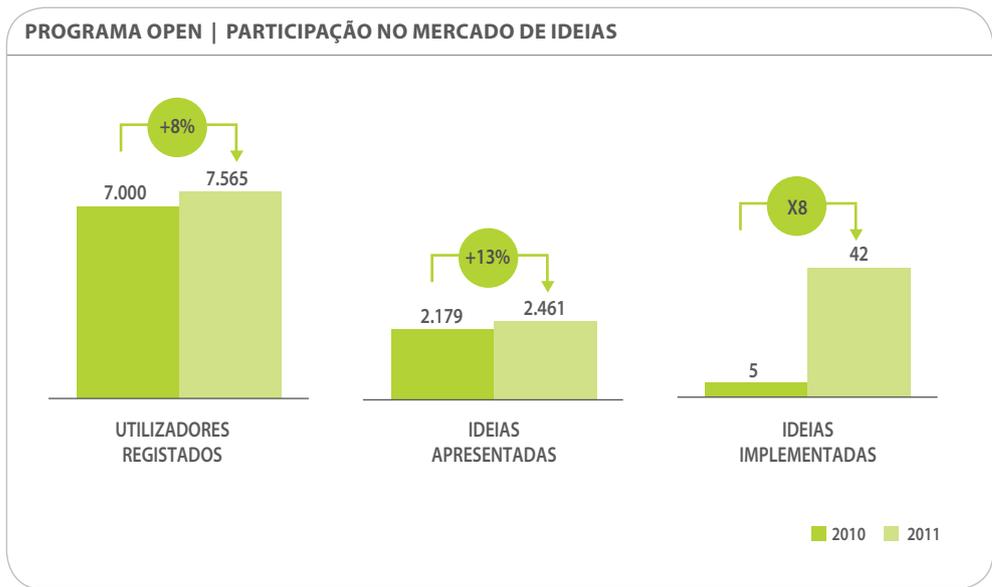
O modelo de Investigação & Desenvolvimento e Inovação da PT está enquadrado num programa onde todos os colaboradores são agentes, que contribuem ativamente para a sua dinamização. A par da inovação tecnológica, os colaboradores têm sido chamados a participar, nas áreas organizacionais, processuais, ambientais e sociais, sobretudo no âmbito da inovação incremental.



A abordagem estruturada à gestão de I&D trazida pelo Programa OPEN, desde o seu lançamento em 2009, tem sido decisiva para a promoção de uma cultura de inovação em todo o Grupo PT e para fomentar a motivação de toda a equipa.

Através do Mercado de Ideias,- plataforma *online* residente na intranet corporativa da Empresa, os colaboradores respondem a desafios, submetendo, debatendo e votando em soluções. Cerca de 2/3 dos colaboradores já participaram nos desafios lançados pelo programa OPEN.





As ideias apresentadas no programa são sujeitas a uma avaliação de acordo com o impacto económico, ambiental e/ou social na Empresa e de acordo com a sua oportunidade de desenvolvimento ou implementação.

Em 2011, este programa gerou 2.461 ideias válidas, das quais foram implementadas 42, que poderão ser consultadas no capítulo referente ao I&D.

Esta nova cultura tem contribuído decisivamente para alavancar as metodologias e processos de trabalho dentro da organização, para fomentar a sua sustentabilidade ambiental e social e para criar um ecossistema de relações suscetíveis de estimular a criatividade e o empenho dos colaboradores na identificação de ideias/soluções que distingam a atratividade da PT no mercado.

3.6. NEGOCIAÇÃO COLETIVA E REPRESENTAÇÃO DOS COLABORADORES

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.

Os temas discutidos nas reuniões realizadas relacionam-se com as questões em agenda para o ano em causa.

Negociação do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) dos Operadores de Telecomunicações - 1.ª fase (ano 2011)

- a. Área, âmbito, vigência, revisão e comissão paritária (comissão que integra dirigentes da PT e das estruturas de representação dos colaboradores)
- b. Direitos, deveres e garantias das partes
- c. Formação
- d. Preenchimento de postos de trabalho
- e. Cargos de direção e chefia - comissões de serviço (inclui-se na mobilidade funcional)
- f. Cedência ocasional (inclui-se na mobilidade funcional e / ou geográfica)
- g. Condições particulares de trabalho
 - Parentalidade
 - Trabalhador-Estudante
 - Trabalhadores diminuídos físicos

h. Local de trabalho

Transferências (inclui-se na mobilidade geográfica)

i. Duração do trabalho

Período Normal de Trabalho

Trabalho a Tempo Parcial

Descanso Semanal

j. Retribuição do trabalho

k. Suspensão da prestação do trabalho

Ferriados

Férias

Faltas e licença sem retribuição

l. Exercício da atividade sindical

m. Proteção na saúde, segurança e saúde no trabalho

n. Modelo de Carreiras

Definições, enquadramento e atividades profissionais

Evolução profissional (progressões e promoções)

Áreas funcionais

Categorias profissionais, conteúdos funcionais e requisitos

Tabela de remunerações mínimas e de valores de referência de integração nos níveis de desenvolvimento

Processo de integração e migração funcional

o. Regulamento do poder disciplinar

Em 2011, este diálogo assumiu a seguinte frequência com os seguintes temas em agenda.

Estruturas de representação coletiva de trabalhadores

	Associações Sindicais	Comissões e Sub-Comissões de Trabalhadores
N.º de reuniões no ano entre dirigentes da PT e representantes de →	35	51
Temas abordados: ↓		
Acordo Coletivo de Trabalho	●	
Plano de Formação		●
Novo modelo de carreiras	●	●
Avaliação e incentivos	●	●
Horários de Trabalho	●	●
Planos de Segurança e Saúde no Trabalho	●	●
Segurança da Informação		●
Segurança de edifícios		●
Reestruturações funcionais		●
Subsídios e prémios	●	●
Resultados Financeiros		●
Responsabilidade / Política Social	●	●

As conclusões concertadas nestas reuniões são incorporadas nas políticas e nos modelos de gestão adotados.



3.7. CONCILIAÇÃO ENTRE VIDA PROFISSIONAL E FAMILIAR

Consciente de que muitos estudos europeus identificam que as famílias consideram ter grandes dificuldades para conciliar a vida profissional com a vida familiar, nomeadamente no que respeita ao desfazamento de horários de trabalho com os horários das escolas dos filhos e, sempre que necessário, no apoio à doença dos filhos e/ou de familiares ascendentes, a PT tem implementado um conjunto de procedimentos e de iniciativas que visam mitigar as consequências nefastas desta realidade.

Responsabilidade Social interna

A área de Responsabilidade Social interna da PT - o *éConsigno* - está organizado em quatro pilares e pretende apoiar os colaboradores e familiares, promover valores sociais, iniciativas de grupo relacionadas com o bem-estar, cultura e saúde, marcar momentos especiais e apoiar o desenvolvimento de filhos de colaboradores que atravessem situações de dificuldade.

PROGRAMAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA	
Programas de Responsabilidade Social Interna destinados a colaboradores e familiares	Descrição do âmbito dos programas
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.
Ação	Iniciativas desportivas e culturais que promovem o bem estar, antistress e reforçam o espírito de equipa e família.
Celebrar	Iniciativas de comemoração de efemérides.

Destacamos os seguintes procedimentos e programas que assumem particular relevo ao longo dos anos e, em particular, também em 2011:

Horários de trabalho

Ao nível dos horários de trabalho, a PT dispõe de horários flexíveis, que permitem aos colaboradores uma banda horária para entrar e outra banda horária para sair, o que facilita a conciliação com os restantes horários da respetivas famílias. Mais de 3/4 dos colaboradores usufruem de um horário flexível.

Colaboradores com horário flexível em 2011 – 78%

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.

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 agregados de Rendimentos Per Capita mais baixos e premiar a excelência académica dos jovens.

Foram atribuídos – 2.606 apoios (+ 9% face a 2010)

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.

Contou com 1.603 participantes (+23% face a 2010)

Voluntariado em família

A PT organiza programas de voluntariado, fora do horário de trabalho que permite aos colaboradores participarem individualmente ou conjuntamente com as suas famílias. Estes programas de voluntariado estão frequentemente relacionados com atividades de proteção ambiental, ao ar livre, e/ ou de apoio social (a jovens e/ou idosos carenciados).

Os programas de voluntariado em família contaram com 927 participantes (+57% face a 2010)

Formação social e orçamental

A PT organiza sessões de sensibilização sobre temas que interessam às famílias dos seus colaboradores, no contexto profissional e familiar, nomeadamente relacionados com:

- Segurança das crianças
- Gestão do orçamento familiar em tempo de crise
- Voluntariado
- Noções básicas de socorrismo

Os programas de formação social contaram com 908 participantes (+52% face a 2010)

Celebrar os nascimentos

A PT oferece um Kit (cabaz de utensílios para o bebé) de celebração pelo nascimento de filhos de colaboradores.

Foram oferecidos 414 Kits (-14% face a 2010)

Bookpoint

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.

Vantagens de ser PT

Os colaboradores da PT e suas famílias beneficiam também de descontos e condições especiais para a compra de bens e serviços em várias lojas e marcas (ex: telemóveis, informática, farmácias, oculistas, gasolina, reparações automóveis, viagens e lazer, desporto, etc.), através de protocolos estabelecidos entre a PT e as respetivas marcas.





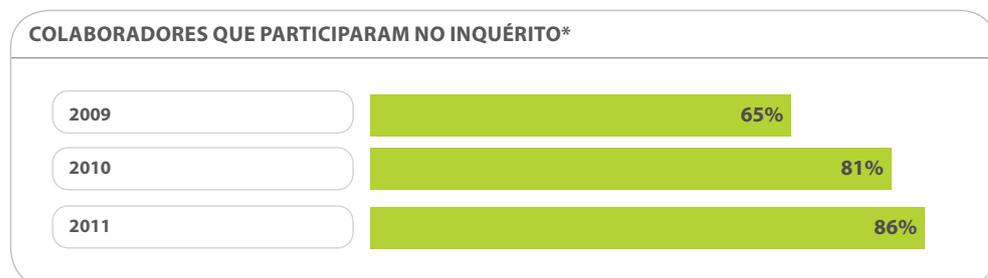
3.8. CLIMA ORGANIZACIONAL

Perguntar para obter respostas, ouvir para compreender, analisar para melhorar. Estes têm sido os alicerces fundamentais da realização do Inquérito de Satisfação de Colaboradores que a PT tem anualmente disponibilizado ao seu universo.

Realizado em todas as empresas PT, este estudo tem permitido não só dar a possibilidade aos colaboradores de manifestarem as suas opiniões de forma totalmente voluntária, anónima e confidencial, como também ajustar a gestão dos recursos humanos à estratégia do Grupo.

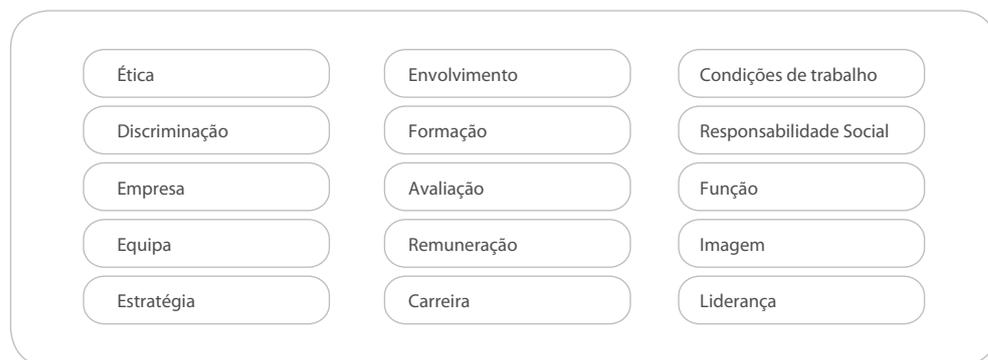
O Inquérito implementado em 2011 incluiu, mais uma vez, um vasto conjunto de temas relacionados com as preocupações e assuntos que envolvem o dia-a-dia de quem trabalha na PT.

A acessibilidade de todos os colaboradores e a confidencialidade das respostas foram garantidas, mediante o acesso direto ao *website* de uma empresa externa e independente.



Ao longo do último triénio, a percentagem de colaboradores que participou no Inquérito aumentou significativamente de ano para ano, o que indicia o reconhecimento da utilidade deste instrumento de consulta e da aplicação dos seus resultados nas políticas e práticas de recursos humanos adotadas na Empresa.

As dimensões analisadas neste inquérito são as seguintes:



Para garantir a comparabilidade dos resultados, mantiveram-se as quinze dimensões de análise da satisfação dos anos anteriores, tendo sido assegurada a análise evolutiva dos diversos indicadores, não só ao nível da PT, mas também por empresa, pelouro e direção.

Em 2011, o Índice de Satisfação Global (ISG) voltou a subir, atingindo 76 pontos, numa escala de zero a cem. Este valor traduz um crescimento de +7 pp face a 2009 e +3 pp que em 2010.

*Dados da PT em Portugal.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES (ISC)*



É de salientar que, ao longo do triénio, o ISC assinalou melhorias substantivas de ano para ano:

- A dimensão que mereceu um maior crescimento em termos de avaliação foi a da “Responsabilidade Social”;
- A dimensão da “não discriminação” foi sempre a mais bem avaliada; e
- Relativamente ao ano passado, as dimensões referentes às “carreiras” e “envolvimento entre a gestão e os colaboradores” foram as que registaram melhorias mais significativas.

3.9. SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

A segurança, saúde e higiene no trabalho são asseguradas através de unidades organizacionais especializadas e os representantes dos trabalhadores para a Segurança e Saúde no Trabalho, bem como todos os colaboradores, são parte ativa no aperfeiçoamento contínuo da melhoria das suas condições de trabalho e da respetiva qualidade de vida.

Todos os colaboradores são responsáveis por zelar pela segurança e saúde nos locais de trabalho, mais concretamente através da participação na identificação de perigos, na avaliação de riscos e na definição e adoção de medidas de controlo adequadas a cada situação.

Para melhor antecipar as tendências do sector nesta matéria, a PT participa ativamente num grupo de trabalho no âmbito da ETNO designado por *Good Work Good Health*. Paralelamente, os sistemas de informação e gestão das unidades de negócio da PT estão certificados de acordo com OHSAS 18001.

MODELO DE GESTÃO DA SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

Segurança no trabalho

Prevenir **acidentes de trabalho**, minimizando os riscos profissionais.

Higiene no trabalho

Combater as **doenças profissionais**, através da identificação dos fatores que podem afetar o ambiente do trabalho e o trabalhador.

Saúde no trabalho

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

As comissões de SST representam mais de 75% dos colaboradores do grupo, sendo que como atuam em 99% dos edifícios do grupo PT, na realidade faz com que a totalidade dos trabalhadores representados se possa considerar superior à população da PT Portugal e da PT Inovação.

OBJETIVOS DO MODELO DE SST

Melhorar a qualidade de vida dos colaboradores

Diminuir do número e a gravidade dos acidentes de trabalho

Melhorar as relações humanas no local de trabalho

Garantir os níveis de produtividade da Empresa

Racionalizar os custos

*Dados da PT em Portugal.



OPERACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA DE SEGURANÇA, HIGIENE 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, designadamente nas auditorias internas e externas

Os programas de SST levados a efeito pela PT abrangem todos os colaboradores no ativo, e durante o ano de 2011 são de destacar as seguintes atividades e respetivos resultados:

SINISTRALIDADE*

	Total	Género	
		Masculino	Feminino
Acidentes em serviço, com baixa médica	90	72	18
Horas trabalhadas	19.019.140,55	12.331.012,96	6.688.127,59
Taxa de sinistralidade	0,95	1,17	0,54
N.º de mortes por acidente de trabalho	1**	1	0

Notas: A taxa de sinistralidade é referente aos acidentes de trabalho ocorridos em serviço, inclui os acidentes de trabalho mortais e é apresentada por género.

** Este acidente ocorreu por queda em altura de um poste de telecomunicações tendo como causa secundária a inobservância de regras e procedimentos de segurança estabelecidas para este tipo de trabalho. A causa primária ainda está sob investigação.

TIPOLOGIA DOS ACIDENTES DE TRABALHO*

Serviço	169
Trajeto	63
Desportivo	20
Outros	7

AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO*

N.º de Avaliações de Risco efetuadas (IPAR) / Estabelecimento	112
N.º de Estudos e Pareceres Emitidos	74

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.

ORGANIZAÇÃO DA SEGURANÇA EM EMERGÊNCIA*

N.º de Simulacros realizados	46
N.º de Estudos e Pareceres emitidos	52

No que respeita ao número de simulacros realizados anualmente, verificou-se um crescimento expressivo entre os anos de 2009 e 2011, respetivamente, de 11 para 46.

*Dados da PT em Portugal.



COORDENAÇÃO DE SEGURANÇA*

N.º de Ficha Procedimentos Segurança (FPS)	9.955
N.º de Plano de Segurança e Saúde (PSS)	175
N.º Relatórios / Pareceres	910

MEDIDAS PREVENTIVAS ADOTADAS*

Plano global de melhoria dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) utilizados nas empresas do Grupo PT;
Realização da Ação de Formação "STAP – Segurança em trabalhos em Altura – Postes de Madeira" destinada a colaboradores PT e alguns *Service Providers* que realizam atividade no exterior, nomeadamente em postes.

FORMAÇÃO*

Formação efetuada a colaboradores	360 programas de formação em SST
N.º médio horas de formação por colaborador	6,5 horas

A intervenção da PT ACS vai para além do modelo de gestão de SST, assegurando em simultâneo assistência na saúde a familiares dos colaboradores, quer estes estejam no ativo ou em situação de pré-reforma e/ou de reforma.

Deste modo, a intervenção da PT ACS abrange um universo de 50.544 beneficiários, distribuídos do seguinte modo:

COLABORADORES BENEFICIÁRIOS POR SITUAÇÃO PROFISSIONAL*

COLABORADORES NO ATIVO 36%

COLABORADORES EM SITUAÇÃO DE REFORMA 64%



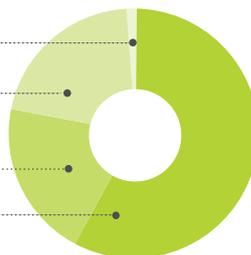
COLABORADORES E FAMILIARES QUE BENEFICIAM DOS SERVIÇOS DE SAÚDE DA PT*

ASCENDENTES 1%

DESCENDENTES 22%

CÔNJUGES 19%

COLABORADORES 58%



*Dados da PT em Portugal.



4. FORNECEDORES

4.1. PERFIL

Garantir uma base alargada de fornecedores, alinhada com os valores, princípios e procedimentos da PT, é um importante fator de competitividade e de sustentabilidade para os negócios de todos, tanto das empresas PT como das entidades fornecedoras. A base de fornecedores pré-selecionados e registados no portal criado para o efeito manteve-se estável ao longo do último triénio:

FORNECEDORES			
	2009	2010	2011
Fornecedores registados	1.083	1.246	1.217
Nacionais	89%	86%	87%
Internacionais	11%	14%	13%

O volume de compras efetuado reduziu significativamente em 2011 devido à venda da operação existente no Brasil, VIVO, e devido ao facto dos maiores investimentos na rede de fibra ótica (*Fibre-to-the-Home*) já terem sido efetuados em anos anteriores.

**VOLUME COMPRAS PARA EMPRESAS NACIONAIS /
SUBSIDIÁRIAS INTERNACIONAIS (2011)**

792 MILHÕES DE EUROS

Das compras efetuadas em 2011, 91% foram para empresas nacionais e 9% para as empresas a nível internacional.

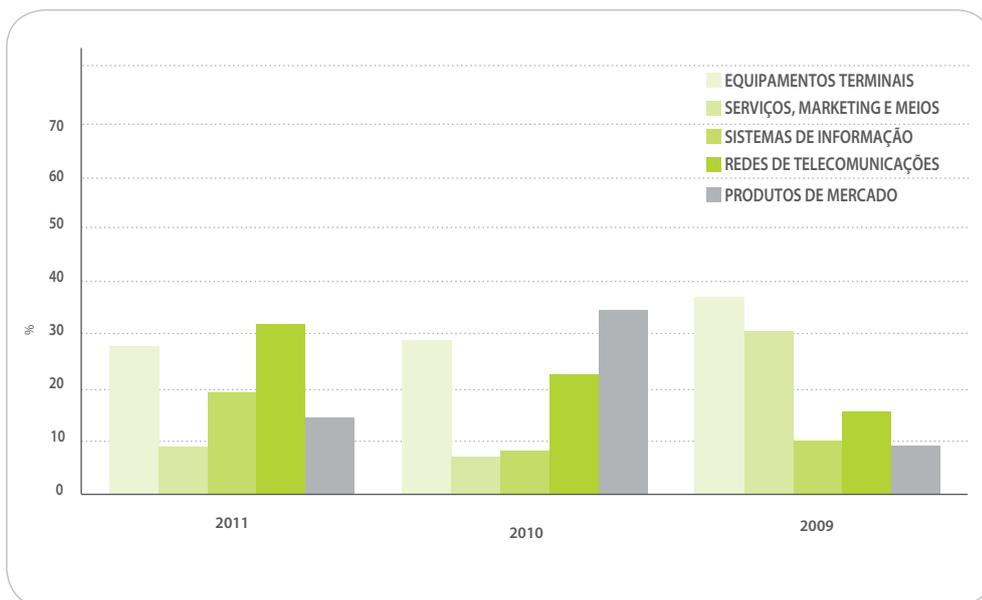


**NÚMERO DE FORNECEDORES COM ADJUDICAÇÕES EM
PROCESSOS CORPORATIVOS DURANTE O ANO**

549

Compras por categoria de serviço e/ou produto

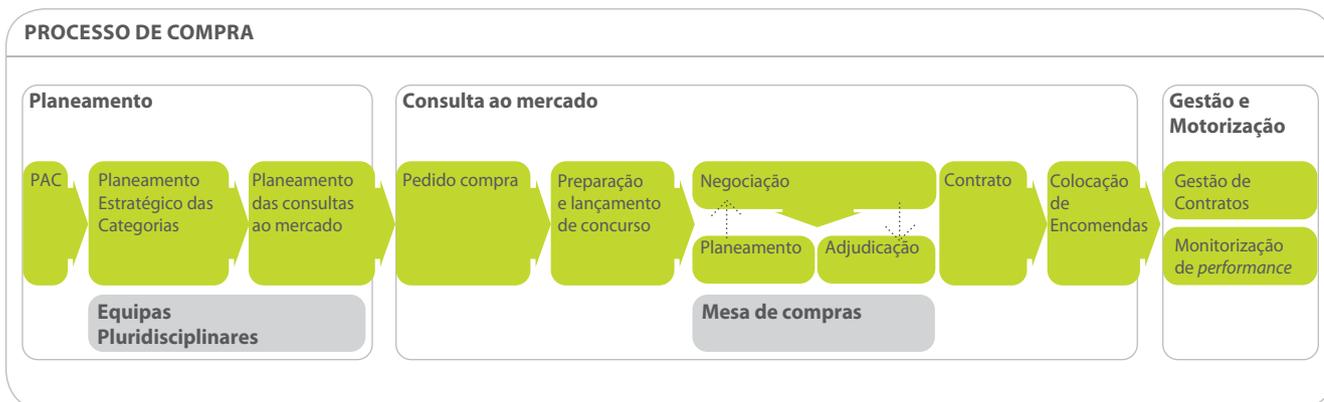
As aquisições efetuadas para as empresas PT focaram-se sobretudo na área dos equipamentos terminais e nas campanhas de *marketing* durante o ano de 2009 e nos anos de 2010 e 2011, relacionaram-se fundamentalmente com a rede de fibra ótica (FTTH) e com a área de SI, nomeadamente dos *Data Centre*.



Base: Valores adjudicados

4.2. MODELO DE COMPRAS

Com o objetivo de otimizar a aquisição de bens e serviços, contribuindo de forma decisiva para a criação de vantagens competitivas e maior sustentabilidade na cadeia de valor, a PT definiu um Modelo de Compras que integra três fases de gestão – planeamento, consulta ao mercado e monitorização – suportadas nos princípios de ética e de respeito pelo ambiente e pelos direitos humanos que norteiam a atitude de toda a Empresa na sua relação com todos os *stakeholders*.



4.3. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE FORNECEDORES

O sucesso dos negócios e a satisfação dos clientes finais estão fortemente relacionados com a capacidade de selecionar fornecedores que respondam às necessidades da Empresa e que, simultaneamente estejam alinhados com a sua conduta e princípios éticos, ambientais e sociais, entre os quais os relacionados com direitos humanos e laborais.

Por isso, o modelo de seleção e contratação de fornecedores assenta em princípios rigorosos de transparência, honestidade, igualdade de oportunidades, lealdade e confidencialidade e é gerido por uma unidade de negócio – PT Compras.



Plataforma eletrónica de registo e pré-seleção de fornecedores

Todos os fornecedores passam por uma fase de pré-seleção, através de uma plataforma eletrónica - criada para o efeito -, que especifica as políticas, os requisitos e os valores que norteiam a atuação da PT e que dispõe de campos para preenchimento e inclusão de documentos que comprovem a capacidade de resposta e alinhamento ético de cada um.

Esta plataforma tem vindo a ser aperfeiçoada ao longo dos anos, através da implementação de novas funcionalidades, que contribuem para reduzir os prazos em que decorrem os respetivos processos, para aumentar a confidencialidade e a segurança da informação e para desmaterializar o quotidiano e a pegada ambiental nesta relação organizacional.

Durante 2011, para facilitar o alinhamento estratégico e o relacionamento entre os fornecedores e a PT, foi criado o Clube de Fornecedores: um espaço ímpar para os fornecedores da PT poderem, em total igualdade de circunstâncias, coexistirem numa comunidade cujos valores, objetivos e interesses são potencialmente comuns.

É um espaço de partilha de boas práticas, onde qualquer fornecedor se pode inscrever e participar. Para a PT, é um modo de relacionamento complementar que ajudará a evidenciar as vantagens do alinhamento ético, ambiental e social entre os seus membros e, deste modo, a aprofundar as relações de parceria entre todos.

Avaliação e seleção de fornecedores

A PT adotou normas que asseguram que, ao longo de toda a relação com os fornecedores, existem sempre sistemas e processos que fomentam e avaliam a ética e a responsabilidade social, nomeadamente, ao nível de:

Captação de fornecedores

A aceitação do código de ética sinaliza *a priori* a conduta e exigência relativamente à ética, proteção ambiental e responsabilidade social de todos os proponentes.

Registo de fornecedores

O processo de registo de fornecedores contém um questionário que solicita informações sobre as políticas adotadas nas vertentes de qualidade, ambiente, responsabilidade social e saúde, higiene e segurança no trabalho.

Consulta

Cada fornecedor consultado deve entregar, conjuntamente com a sua proposta, um documento onde declara que respeita e cumpre, no âmbito da sua atividade, os direitos humanos fundamentais na comunidade e nos locais de trabalho, designadamente os que se encontram previstos Código de Conduta de Responsabilidade Social (direitos fundamentais, normas e princípios aplicáveis em matéria de meio ambiente, segurança, saúde e higiene nos locais de trabalho).

Deverá apresentar também documentos que comprovem a existência e concordância com a legislação ambiental aplicável, em particular, no que se refere à gestão de resíduos.

Seleção

O nível de responsabilidade social e de proteção ambiental assegurados constituem, entre outros, critérios de avaliação para eventual seleção e/ou posterior adjudicação.

Contratualização

As minutas contratuais negociadas com os fornecedores especificam o cumprimento, por parte destes, da legislação ambiental aplicável à atividade desenvolvida no âmbito do contrato em causa, bem como as disposições legais e regulamentares relativas a segurança, higiene e saúde no trabalho.

Os fornecedores que não preencham os requisitos incluídos na plataforma de seleção são automaticamente rejeitados.

4.4. TRANSPARÊNCIA E ANTICORRUPÇÃO NO PROCESSO DE COMPRA

Além de estar norteadas pelo Código de Ética e pela Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Social da PT, a aplicação do Modelo de Compras da PT às relações negociais com os fornecedores traduz-se nas seguintes práticas divulgadas e verificadas junto de todas as partes interessadas:

Transparência

Toda a informação deverá ser formalmente disponibilizada aos potenciais fornecedores no decorrer de um Processo de Compra, garantindo a transparência no acesso à informação.

Igualdade de Oportunidades

Durante o processo de negociação é garantida a igualdade de oportunidades a todos os fornecedores que reúnam condições equiparáveis, permitindo a abertura do Grupo a todos os fornecedores.

Acesso à Informação

Os fornecedores poderão aceder a todas as informações e esclarecimentos que necessitem sobre qualquer matéria das negociações em curso, de forma clara, completa e cordial.

Reciprocidade e Rigor

Deverão ser definidas de forma pormenorizada, por ambas as partes, todas as condições relativas a prazos de entrega, preços, pagamentos, condições de aquisição e atribuição de responsabilidades.

Lealdade

Os intervenientes na negociação deverão ter em conta os objetivos da Empresa, procurando responder às suas necessidades da forma mais vantajosa e credível.

Compras Recíprocas

As compras recíprocas não deverão condicionar ou interferir o resultado de qualquer processo de negociação.

Confidencialidade

A Portugal Telecom e os fornecedores deverão guardar sigilo sobre toda a informação trocada no decorrer de um Processo de Compra.

No mesmo plano, são inaceitáveis as seguintes condutas por parte dos fornecedores no seu relacionamento com a PT:

- Utilização de preços menos competitivos em ajustes diretos ou em situações de fornecedor único;
- Utilização de preços baixos no decorrer das negociações, para obter a adjudicação da proposta, mas com o intuito de os aumentar perante a possibilidade de um contrato;
- Solicitação de aumentos de preços durante a duração do contrato;
- Requisição de informações sobre os outros concorrentes;
- Utilização ou proposta de condições ambíguas com a intenção de obter vantagem relativamente a outros concorrentes;
- Faltar à verdade ou induzir em erro propositadamente no decorrer do processo de negociação;
- Comprometimento acima das suas capacidades;
- Exagero na gravidade de um problema para obter vantagens negociais.

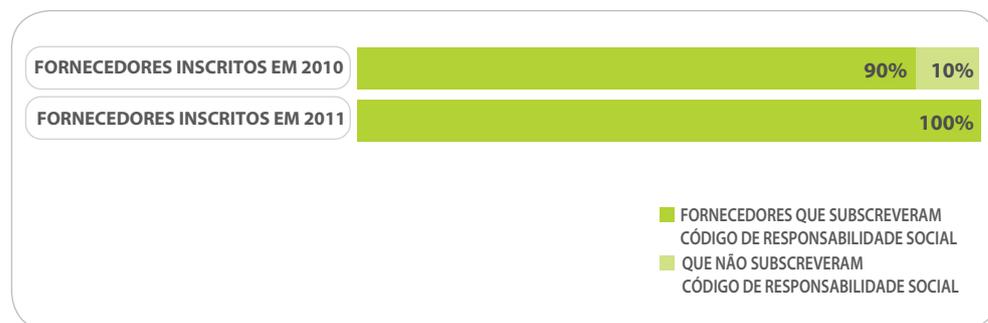
Código de Conduta de Responsabilidade Social da PT

O Código de Conduta de Responsabilidade Social da PT preconiza, de entre outros direitos fundamentais, a liberdade de emprego, não discriminação, proibição do trabalho infantil e o respeito pelos direitos fundamentais nos locais de trabalho.

Tem sido preocupação permanente da PT obter o alinhamento dos fornecedores com este Código através da declaração de aceitação da respetiva carta de princípios.



Este processo iniciou-se em 2010. Todos os fornecedores corporativos inscritos a partir de 2010 foram alvo de ações sucessivas de sensibilização neste sentido. A aceitação da carta é, desde 2011, condição indispensável para que novos fornecedores possam inscrever-se no Clube de Fornecedores da PT e assim ficarem habilitados a participar em processos de compra.



Comissão de Ética

A par dos aperfeiçoamentos incorporados no Modelo Sustentável de Seleção e Contratação de Fornecedores, e em linha com a evolução das necessidades e exigências do mercado, em 2007 foi criada a Comissão de Ética da PT Compras. Constituída por representantes da Empresa e pelo Presidente da Comissão do Governo Societário da PT, a Comissão de Ética assegura as seguintes funções:

Funções da Comissão de Ética

- Prestar aos colaboradores e à gestão da Empresa todos os esclarecimentos que se revelem necessários no âmbito do Código de Ética;
- Assegurar o aconselhamento dos colaboradores que se confrontem com dúvidas de interpretação ou de aplicação do Código de Ética a situações concretas;
- Assegurar a resolução de conflitos entre normas de conduta do Código de Ética e as funções específicas de cada colaborador;
- Analisar eventuais desvios ao cumprimento das normas de conduta definidas pelo Código de Ética e propor as medidas que julgue pertinentes.

Qualquer violação aos procedimentos pode ser denunciada através do canal de denúncia anónima e confidencial disponibilizado no *website* corporativo da PT.

DURANTE O ANO DE 2011, NÃO SE REGISTRARAM DENÚNCIAS DESTA NATUREZA - 0 DENÚNCIAS

4.5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO NA CADEIA DE VALOR

Para a PT, é fundamental criar condições para fomentar o alinhamento entre os seus princípios e os dos seus fornecedores, acreditando que só deste modo se podem criar parcerias duradouras com vantagens mútuas e com resultados benéficos para a sociedade e para o ambiente.

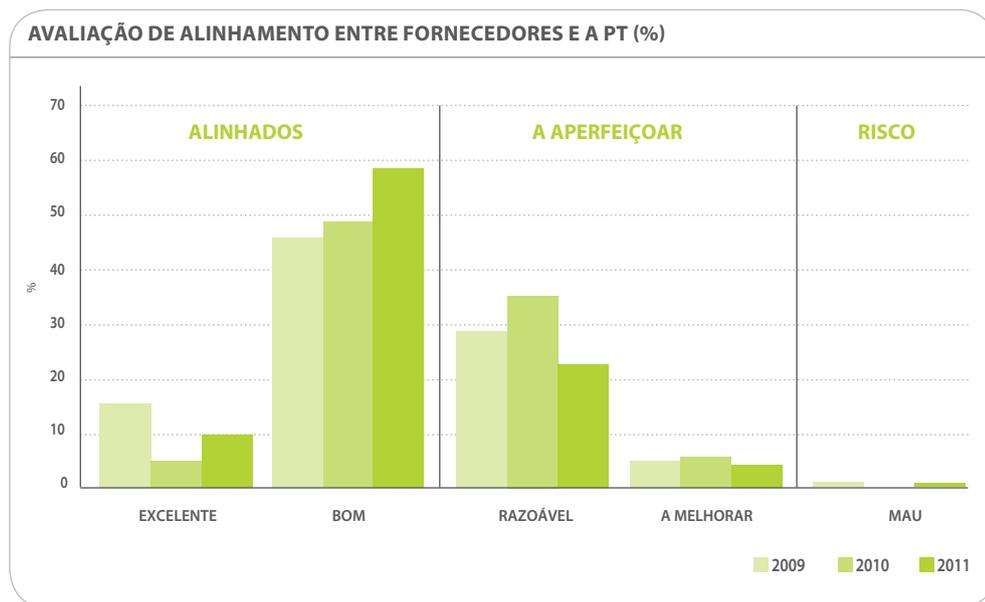
É fundamental fazer uma avaliação anual para aferir o nível de alinhamento entre os procedimentos e políticas sustentáveis da PT e a dos seus fornecedores para que, face às conclusões, seja possível identificar o caminho que garanta uma maior e sucessiva aproximação daqueles que apresentem um perfil menos condizente com o da PT.

Verificação de práticas sustentáveis dos fornecedores

Dando continuidade à verificação das práticas sustentáveis dos fornecedores, a PT Compras efetuou em 2011, a 3.ª vaga do Inquérito de Sustentabilidade.

A adesão ao Inquérito foi novamente elevada, já que participaram voluntariamente 535 dos seus fornecedores, como também se verificou uma evolução positiva do *scoring* médio de avaliação que se situa, agora, nos 75,3 em 100.

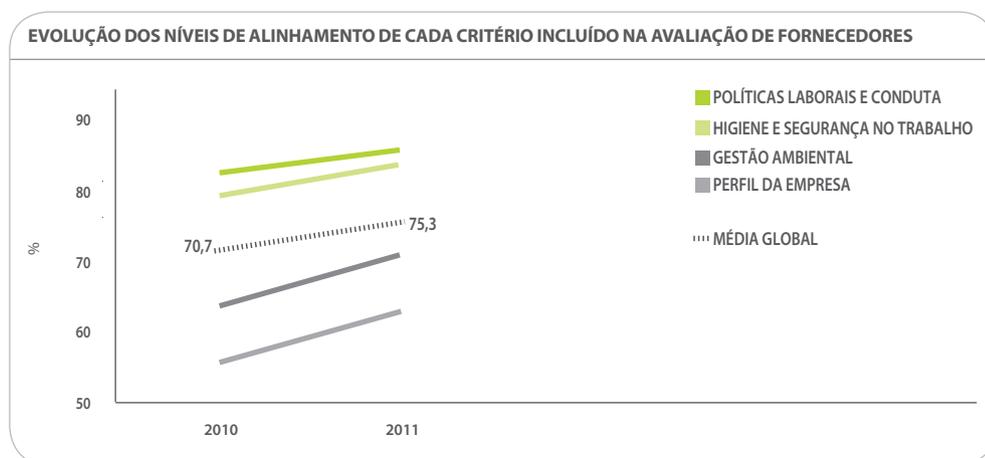
O desempenho destacado no quadro abaixo indicia um nível elevado de sintonia na maioria dos fornecedores.



Da base de fornecedores da PT, apenas cerca de 1% revelam ter patamares de alinhamento considerados de risco a controlar.

De um modo geral, a média de avaliação melhorou ao longo do triénio, sendo que a PT acredita que isso se deve à abordagem adotada: sucessiva aproximação e identificação de áreas de aperfeiçoamento com vantagens para todos. Até agora, a PT não identificou necessidade de rejeitar fornecedores depois de pré-selecionados e aceites através dos procedimentos de registo definidos e requeridos na plataforma eletrónica existente para o efeito.

Contudo, e na sequência da ação de *feedback* individual a empreender, a PT irá sensibilizar as entidades avaliadas no sentido de consolidarem a sua posição ou, conforme os casos, de evoluírem para patamares de maior alinhamento indo ao encontro dos objetivos preconizados pela Empresa.





INICIATIVAS DE CONTROLO E RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

	2011	Iniciativas de controlos	
Fornecedores alinhados	71%	Troca de experiências e boas práticas	Auditorias presenciais aleatórias
Fornecedores a melhorar	28%	Feedback e identificação de áreas de melhoria	
Fornecedores de risco a controlar	1%	Controlo e sugestão de áreas de melhoria	

No âmbito da verificação de fornecedores, durante o triénio foram adicionalmente efetuadas 24 auditorias presenciais conduzidas pela equipa de controlo de fornecedores do grupo PT, com o objetivo de monitorizar o cumprimento dos Direitos Humanos e do Trabalho, nomeadamente ao nível de Saúde e Segurança, Política Laboral e Condições de Trabalho.

24 AUDITORIAS PRESENCIAIS A FORNECEDORES SELECIONADOS ALEATORIAMENTE
TEMAS : SAÚDE E SEGURANÇA, POLÍTICA LABORAL E CONDIÇÕES DE TRABALHO**Perspetivas Futuras**

No âmbito do desenvolvimento do modelo de seleção e contratação de fornecedores e numa perspetiva de melhoria contínua, a PT Compras identificou as seguintes oportunidades a implementar no futuro próximo:

Sustentabilidade

Monitorização de Fornecedores: continuar a interação com os fornecedores no âmbito da melhoria da sustentabilidade, tendo em vista não só reforçar o conhecimento mútuo, como também contribuir para a evolução construtiva das relações de parceria com a PT.

Auditorias: promover nova vaga de auditorias presenciais no âmbito da Responsabilidade Social, dando continuidade ao processo iniciado em 2010.

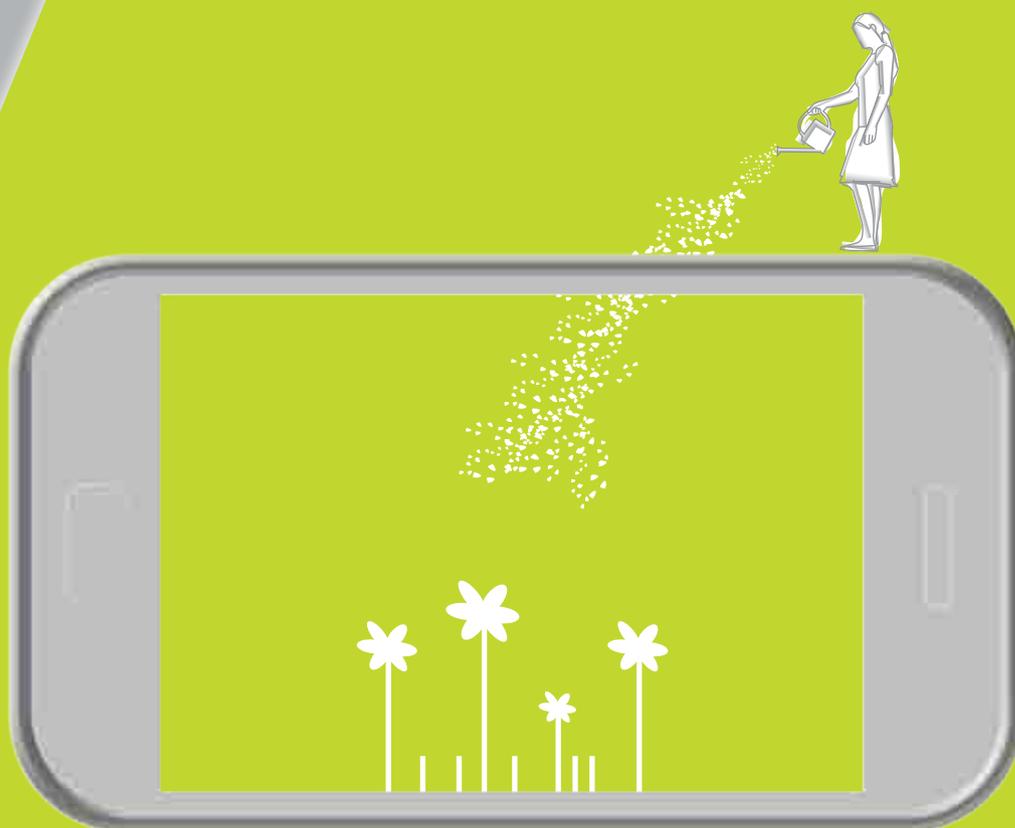
Avaliação de Fornecimentos: a PT está a desenvolver, com implementação prevista para 2012, uma nova plataforma de avaliação de fornecedores, centrada na vertente fornecimentos, com o objetivo de, numa forma transversal e com base em critérios pré-definidos como críticos, avaliar a *performance* dos fornecedores neste âmbito: qualidade do fornecimento, cumprimento de SLAs, proatividade, etc.

Esta ferramenta permitirá não só contribuir para a transparência processual na contratação de fornecedores, como também, através de ações de *feedback* sistemáticas, dar um contributo para a evolução positiva dos fornecedores com impacto direto na melhoria da sua *performance* e no desenvolvimento de relações de parceria.

Minerais de Conflito: a PT irá desenvolver ações junto dos seus fornecedores tendo por objetivo a minimização do risco de aquisição de equipamentos oriundos de regiões de conflito, onde são violados direitos humanos e o direito internacional, que possam incorporar os minerais e metais: tântalo, estanho, tungsténio e ouro, vulgarmente denominados como *Conflict Minerals* 3TG.



PRESERVAR O AMBIENTE



IV.

PRESERVAR O AMBIENTE

1. ESTRATÉGIA DE PRESERVAÇÃO AMBIENTAL E COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

1.1. A NOSSA VISÃO

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 impactos e iniciativas que contribuem para preservar o equilíbrio entre o meio ambiente e a sociedade em geral.

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

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, permitiu à PT otimizar a relação entre os seus impactos ambientais e a prestação de serviços cada vez mais sofisticados, ao mercado, ao longo do último triénio.

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

Contudo, este equilíbrio não se conquista de um dia para o outro. É um caminho cujos resultados não são lineares nem imediatos. O sector 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 *triple play* – TV, internet e voz – por IPTV (que exige grandes quantidades de armazenamento de informação), oferece também serviços de *Smart Cloud* que, por sua vez, necessitam de *data centres*, cada vez mais com maior capacidade e consequentemente com maiores necessidades de energia para alimentação e climatização adequada dos respetivos equipamentos.

1.2. ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA SEGUIDA NO ÚLTIMO TRIÉNIO

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.

Nos últimos três anos, a estratégia ambiental adotada pela Empresa visou a implementação de um conjunto de medidas que racionalizasse a dependência energética da sua atividade e a dos seus clientes, e consequentemente que reduzisse os impactos das emissões de CO₂ relacionados direta e indiretamente com os serviços prestados ao mercado.

Princípios e conhecimentos que orientam as nossas práticas

A PT é subscritora, aplica na Empresa e participa ativamente na promoção dos princípios de sustentabilidade e de responsabilidade ambiental preconizados por organizações nacionais e internacionais com as quais a gestão da Empresa se identifica:

- 10 Princípios da *United Nations Global Compact*
- Carta Ambiental e Carta de Sustentabilidade da *European Telecommunications Network Operators*;
- Código de conduta de Eficiência Energética da UE para as TIC;
- Recomendações do *Business Council for Sustainable Development* de Portugal.
- Participação na iniciativa *Green Touch*;

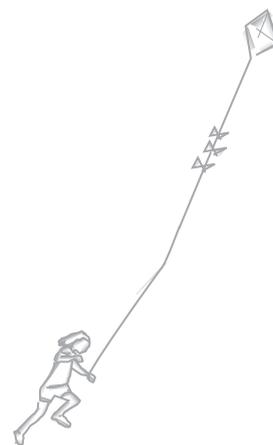
A iniciativa *Green Touch*, apresentada em Inglaterra, constituída por um consórcio de parceiros líderes da indústria, instituições de investigação e organizações não-governamentais, tem por objetivo desenvolver soluções para reduzir, em 1000 vezes, o consumo de energia das TIC e a respetiva pegada de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

O sector 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*"¹, o impacto indireto previsto deste sector 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 sector.

Os estudos efetuados 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.

1.3. ABORDAGEM ESTRATÉGICA NO PRÓXIMO TRIÉNIO

O triénio, que já iniciámos, será 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 impactos de cada iniciativa, produto ou serviço, são os principais desígnios adotados.



¹SMART Portugal 2020 - Increasing Energy Efficiency through ICT - Estudo elaborado pela BCG e no qual o Grupo PT participou.

Temas ambientais em agenda

Energia | consumo, fontes e emissões de gases

Redes de telecomunicações → Armazenamento de informação → Climatização → Equipamento de escritório → Iluminação → Deslocações

Água | consumo, origem e destino

Climatização → Consumo administrativo

Materiais | consumo, origem e reencaminhamento adequado

Papel → Madeira → Plástico → Cobre → Fibra ótica → Equipamentos de comunicação

Cadeia de valor | dos fornecedores aos clientes

Valores → Consumos → Emissões → Comportamentos

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

Paisagem → Ruído → Campos eletromagnéticos → Reencaminhamento de resíduos → Catástrofes naturais → Pegada de carbono

A intervenção da Empresa verificar-se-á 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.



1.4. ÁREAS DE INTERVENÇÃO ESTRATÉGICA



2. INOVAÇÃO | PRODUTOS, SERVIÇOS E SOLUÇÕES ECOLÓGICAS

2.1. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NOS EDIFÍCIOS ADMINISTRATIVOS E TÉCNICOS

Para servir as gerações atuais e futuras, a Empresa tem que lançar constantemente os alicerces para novas formas de viver, trabalhar e comunicar nos próximos 100 anos.

Todos os projetos estruturantes da PT são planeados no sentido de minimizar o impacto ambiental da Empresa. Por outro lado, todos os colaboradores são incentivados a contribuir com ideias de melhoria nesta área e a procurar formas de reduzir a pegada ambiental dos seus processos de trabalho.

Neste contexto, destacam-se algumas medidas implementadas ao longo do último triénio e, em particular, em 2011:

- **Green IT – Through Virtualization:** a PT tem vindo a aumentar os índices de virtualização interna, através da aposta do uso massificado de armazenamento virtual de informação, soluções *cloud*, por forma a atingir ganhos significativos em termos de eficiência energética, sendo que, nesta área, se registou um aumento do índice de virtualização de 34% em 2010, para 42% do total do parque de servidores em 2011;
- **CopyPoint:** através da consolidação do parque de equipamentos de impressão e fax num serviço de gestão centralizado, foi possível alcançar ganhos de eficiência. Este projeto permitiu, no primeiro semestre, após a sua implementação, uma redução no consumo de papel em 12,5%, nos consumíveis em 49% e no consumo energético dos equipamentos em 66%;
- **Ar condicionado mais eficiente:** substituição de máquinas de ar condicionado mais antigas, e consequentemente menos eficientes, por outras com potência frigorífica adequada às cargas existentes, sendo por isso mais eficientes em termos energéticos. De destacar que a grande maioria destas máquinas possuem já um sistema de *freecooling*, reduzindo cerca de 187 toneladas de emissões de CO₂ em 2011.
- **Instalação de lâmpadas de LED:** substituição das lâmpadas fluorescentes existentes nos edifícios PT por lâmpadas com tecnologia LED, permitindo assim uma redução no consumo na ordem dos 94% e um aumento da vida útil das mesmas;
- Uso eficiente da iluminação, nos edifícios: obrigatoriedade de desligar as luzes dos corredores dos edifícios durante os fins de semana e feriados.
- **Monitorização e análise detalhada de consumos de energia:** Apresentação detalhada dos dados de consumo de energia em tempo real. Permite efetuar diagnósticos e determinar ações de melhoria com o objetivo de redução do consumo de energia elétrica em alguns locais e espaços da Empresa, como, por exemplo, na utilização dos elevadores, onde se verificou uma redução de consumo energético de cerca de 30%, durante uma campanha realizada no último triénio.
- **Solução autónoma fotovoltaica:** Desenvolvimento de uma solução autónoma fotovoltaica inovadora para superar a ineficiência energética do sistema então existente. Esta ação resulta numa poupança energética anual correspondente a 15.277 kWh, com consequente redução de emissões em cerca de 7,18 toneladas de CO₂.
- **Jardins eficientes:** colocação de pedras decorativas em jardins da Empresa que possibilitam a redução do consumo de água e dos custos associados à manutenção das plantas. Adicionalmente foi implementado um processo de reencaminhamento de águas utilizadas nos lavatórios e das águas das chuvas, para a rega de jardins e que também contribui para a redução do consumo de água.



2.2. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA INFRAESTRUTURA DE REDE

- **Na rede fixa,** a Portugal Telecom expandiu, em 2011, a sua cobertura de fibra ótica (FTTH), contando atualmente com mais de 1,6 milhões de casas passadas e assegurando a permanência de Portugal na liderança europeia de implementação de uma rede de fibra. A rede FTTH foi ainda robustecida com novas funcionalidades de ONT – *Optical Network Terminal*, equipamento de monitoria da infraestrutura de fibra ótica.
- **Na rede móvel,** foi realizada uma relevante modernização da rede móvel da TMN, com a adoção de equipamentos multistandard, com melhoria da qualidade oferecida aos clientes e a adoção de tecnologias mais eficientes e sustentáveis em termos ambientais.

Por último, a PT deu passos importantes na otimização da infraestrutura de rede móvel ao desenvolver soluções para passagem *seamless* de tráfego da rede móvel para redes *WiFi*.

2.3. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NOS DATA CENTRES

Em 2011, a PT deu início à construção na Covilhã de um dos maiores *Data Centres* do mundo, que entrará em funcionamento no final de 2012 e será suportado por uma rede de comunicações de fibra de alto débito que o ligará às principais redes mundiais de comunicações. Representando um investimento de 90 milhões de Euros nas duas primeiras fases do projeto, o novo *Data Centre* PT ocupará mais de 75.500 m² e terá capacidade para mais de 50 mil servidores com 30 Pbytes, possibilitando a exportação de capacidade de armazenamento de dados de empresas europeias e de serviços tecnológicos. O projeto permitirá ainda a criação de mais de 1.400 postos de trabalho diretos e indiretos, qualificados e especializados, colocando a Covilhã como uma das cidades que mais contribuirá para o desenvolvimento económico do país.

O novo *Data Centre* PT irá diferenciar-se também pelos elevados níveis de sustentabilidade e eficiência energética, com poupanças de 144 mil toneladas de CO₂ e de 40% no consumo de energia.

O compromisso com a Covilhã passa também pela criação de parcerias com várias entidades locais, nomeadamente com associações empresariais (ANIL e NERBAC) e académicas (Universidade da Beira Interior e Associação de Estudantes da Universidade da Beira Interior).

2.4. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA OFERTA COMERCIAL – REDUÇÃO DA PEGADA DE CARBONO DOS CLIENTES

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

- **Soluções Machine-to-Machine** - Foram dados igualmente passos importantes na consolidação de uma oferta Machine-to-Machine (M2M), através da disponibilização de um conjunto de soluções que possibilitam a interação, sem intervenção humana, entre ativos/equipamentos/máquinas e os sistemas de informação que suportam a gestão desses ativos.

Soluções:

Gestão de frotas e georeferenciação;
Eficiência energética;
Telesegurança;
Teleassistência.

- **Soluções TI/SI** - A PT tem vindo a desenvolver novos serviços que são uma referência no pioneirismo nacional, traduzindo-se em vantagens competitivas para os clientes ao potenciar reduções de custo TI, aumento de produtividade, mobilidade e redução de consumo de energia (elétrica e combustível).

Serviços e soluções:

SmartCloudPT;
Vídeo vigilância;
E-learning;
Telemedicina;
E-procurement.

- **Racionalização do material utilizado nas embalagens:** redução do volume de material utilizado nas embalagens de produtos de acesso a banda larga móvel e telemóveis através da utilização de menores quantidades e uso de material reciclado e igualmente resistente.
- **Reaproveitamento de equipamentos:** avaliação, recuperação e reutilização de equipamentos devolvidos pelos clientes por migração para outras soluções ou serviços. Ao longo do triénio, foram reutilizados cerca de 25% dos equipamentos da oferta *triple play* – MEO.
- **Estudo e divulgação da pegada de carbono do serviço móvel:** o estudo da pegada de carbono do serviço móvel da PT, efetuado por empresa externa e independente, e que incluiu toda a avaliação a todo processo que permite que um indivíduo comunique com outro, identificou que esta pegada é de 2,7 g de CO₂ / minuto.

3. ECOEFICIÊNCIA

DESEMPENHO INTEGRADO

3.1. CONSUMO DE MATERIAIS

Consumo de materiais			(T)
	2009	2010	2011
Baterias (Rede de distribuição)	35	41	70
Baterias (Infraestruturas de rede)	268	138	198
Equipamentos elétricos e eletrónicos	1.672	1.958	2.750
Infraestruturas de suporte à atividade *	18.174	18.703	17.402
Papel / cartão	3.244	4.741	1.629
Plásticos	1.991	1.551	1.998
Toners e tinteiros	4	4	3
Madeira	5	11	16
Total	25.393	27.147	24.066

* Inclui cabo de cobre com chumbo, cabo de cobre autosuportado, 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 em 2011. O decréscimo verificado no consumo de papel, em 2011, ficou a dever-se à grande racionalização que, feita no material de *merchandising*. Foi também introduzida uma nova embalagem para os produtos TMN, em plástico, reduzindo a necessidade de compra de embalagens (caixas) em cartão.

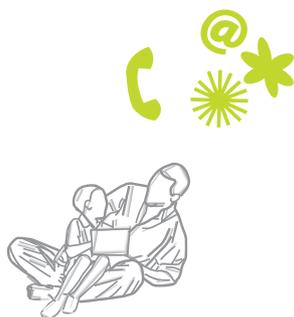
Decorrente destas alterações, verificou-se um ligeiro aumento no consumo de plásticos.

Materiais usados provenientes da reciclagem

A PT tem vindo a substituir a utilização de papel reciclado pela aquisição de papel com certificação FSC (papel que promove uma gestão sustentável das florestas de onde são extraídas as suas matérias-primas), por ser uma opção economicamente mais vantajosa e ter ao mesmo tempo benefícios para o ambiente. No entanto, e para além desta prática generalizada nas empresas PT, na PT Inovação a compra de papel reciclado ainda é significativa, tendo consumido durante o ano de 2011, 75% de papel reciclado face ao total.

3.2. CONSUMO DIRETO E INDIRETO DE ENERGIA, SEGMENTADO POR FONTE PRIMÁRIA

Globalmente, o consumo de energia registou um decréscimo de 2% relativamente ao ano de 2010. A redução no consumo deveu-se essencialmente às poupanças obtidas com a adoção de medidas de racionalização de consumos e eficiência energética, como a operação de substituição de equipamentos obsoletos, com o *freecooling* e com o desligamento e substituição de equipamento da rede móvel. Este ano, e devido às condições climáticas registadas, apenas 26% da energia elétrica consumida teve origem em fontes de energia renovável.



Consumo de energia		(GJ)		
	2009	2010	2011	
Consumo energia (elétrica)	1.464.065	1.581.726	1.550.573	
Consumo energia elétrica (<i>wireline</i>)	1.101.537	1.193.081	1.184.673	
Consumo energia elétrica (<i>wireless</i>)	339.916	362.935	340.749	
Consumo energia (suporte ao negócio)	26.898	25.710	25.151	
Consumo de gás natural	12	1	0	
Consumo de combustíveis (gasolina)	15.183	12.356	10.524	
Consumo de combustíveis (gasóleo)	208.489	222.182	218.671	
Total	1.687.749	1.816.264	1.779.798	

Por outro lado, a quantidade de tráfego por cada unidade de energia consumida, aumentou 89% ao longo do triénio, o que revela claramente a eficiência energética da PT.

Tráfego por unidade de energia consumida							
Ano	Volume Anual de Tráfego por Serviço (GBytes)			Consumo Anual de Energia (GJ)			bit/Joule
	<i>Wireline</i>	<i>Wireless</i>	Total	Elétrica	Outras	Total	
2008	357.148.133	6.409.088	363.557.221	1.368.324	207.252	1.575.576	1.982
2009	571.369.458	9.065.600	580.435.058	1.464.065	223.684	1.687.749	2.954
2010	912.182.758	13.079.680	925.262.438	1.581.726	234.538	1.816.264	4.376
2011	1.142.470.798	15.673.344	1.158.144.142	1.550.573	229.225	1.779.798	5.590

Relativamente à energia produzida através de fontes renováveis, o quadro abaixo diferencia a quantidade de energia produzida pela PT a partir de fontes renováveis e a energia elétrica fornecida à PT pelos operadores, obtida a partir de fontes renováveis.

Energia renovável utilizada		(GJ)		
	2009	2010	2011	
Energia produzida a partir de fontes renováveis	110	139	127	
Energia fornecida à PT pelos comercializadores obtida a partir de fontes renováveis*	578.306	666.707	402.663	

Nota: Os dados relativos a 2009 não foram validados no âmbito do Relatório de Sustentabilidade 2009.

* Fonte: EDP e ERSE

Resumidamente, verifica-se um decréscimo da percentagem do consumo de energia renovável na PT. Isto deve-se, sobretudo, à alteração do *mix* energético² das fontes de energia primária da rede de prestadores a nível nacional, decorrente das condições climatéricas menos favoráveis ao longo do ano: menos vento e menos chuva.

Consumo indireto de energia		(GJ)		
	2009	2010	2011	
Energia (eletricidade e combustíveis) consumida por fornecedores no desenvolvimento de atividades da Empresa	304.515	355.919	665.817	

A energia consumida por fornecedores no desenvolvimento de atividades da PT registou um acréscimo em 2011, devido ao aumento do consumo de combustível associado às deslocações dos prestadores de serviços no âmbito das atividades de instalação/manutenção de produtos e serviços PT.

² *Mix* energético - distribuição percentual das fontes de energia primária na produção da energia elétrica da rede nacional. Este valor é variável anualmente, nomeadamente em função da hidraulicidade (in: RCCTE – DL 80/2006).



Iniciativas conducentes à racionalização do consumo de energia

Iniciativas tangíveis

- Substituição progressiva do parque de equipamentos de climatização por equipamentos de nova geração – *free cooling*;
- Desligamento de equipamentos de rede, à medida que as redes de nova geração são adotadas pelos clientes e todos os serviços se encontrem migrados;
- Substituição da iluminação dos edifícios (administrativos, lojas e técnicos) por sistemas de iluminação inteligentes;
- Aplicações de monitorização de consumos;
- Seleção de equipamentos de elevada eficiência e com menor dependência energética.

Decorreu no 1.º semestre de 2011, o projeto de substituição das lâmpadas das cabines telefónicas por Leds. O Projeto LED abrangeu todo o país, tendo sido substituídas 500 lâmpadas por 500 LED em 500 cabinas. Passou-se de um consumo de 56 kWh para 1 kWh por cabina.

Iniciativas intangíveis

- Este ano foram certificados energeticamente 17 edifícios PT.

Com a certificação energética dos edifícios, otimizam-se as *performances* energéticas e da qualidade do ar interior dos mesmos, garantindo as melhores condições de trabalho para os colaboradores do Grupo PT.

3.3. 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)		
	2009	2010	2011
Consumo total	414.307	285.942	295.950

* A água consumida é totalmente proveniente da rede pública.

Globalmente, ao longo do triénio, o consumo de água foi reduzido, embora em 2011 tenha registado um acréscimo de 3,5%, explicado sobretudo pela escassez da pluviosidade.

3.4. LOCALIZAÇÃO E ÁREAS DAS TERRAS PERTENCENTES À ORGANIZAÇÃO, ARRENDADAS OU POR ELA GERIDAS EM HABITATS RICOS EM BIODIVERSIDADE

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)		
	2009	2010	2011
Área total*	10.050	11.300	11.450

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



3.5. ESTRATÉGIAS E PROGRAMAS, ATUAIS E FUTUROS, DE GESTÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS

Radiações Eletromagnéticas

Ao abrigo do Regulamento 96-A/2007, foi cumprido o planeado e foram monitorizadas 256 estações classificadas como TFE (Topo ou Fachada de Edifício) e de 113 Estações I (projetos *indoor* / antenas no interior de edifícios). Não se verificaram valores fora dos parâmetros estabelecidos por lei.

Todas as medições foram enviadas trimestralmente para a ANACOM, Ministério da Saúde e Câmaras Municipais.

A PT associou-se e apoia o Instituto de Telecomunicações do Instituto Superior Técnico - entidade independente – que estuda temas relacionados com radiações eletromagnéticas e que publica com regularidade os resultados não só das medições aleatórias que efetua, como também, os resultados dos estudos que acompanha sobre esta matéria. Os respetivos resultados são disponibilizados através do *website* <http://monit.it.pt/>.

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 2011, a PT monitorizou o ruído de 30 estações da TMN e 51 *websites* 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 impacto.

Impacto Paisagístico

A PT tem procurado fazer uma integração harmoniosa dos seus edifícios, estações de telecomunicações, antenas e cabos aéreos no espaço urbano e no espaço rural, interpretando a organização da paisagem e até a história de cada local. Para isso, desenvolve parcerias com as autarquias locais e outras entidades competentes que têm por objetivo identificar as soluções mais ajustadas à harmonia paisagística do local.

Neste contexto, são de destacar as seguintes iniciativas de mitigação de impactos:

- Instalação de torres dissimuladas de árvores;
- Partilha de antenas com operadores concorrentes;
- Instalação de mastros em *rooftops* dissimulados com chaminés;
- Instalação de soluções contentorizadas dissimuladas/subterrâneas;
- Reconversão das soluções contentorizadas em armários multifunções com utilização de soluções com portadoras remotas instaladas nos mastros das antenas.

Em 2011, a PT realizou 19 dissimulações de *websites* e 44 novas partilhas com outros operadores, evitando assim a utilização de novas áreas.

Transladação de ninhos de cegonhas

Em parceria com o Instituto de Conservação da Natureza e da Biodiversidade, a PT efetuou a realocização de três ninhos de cegonhas em média por ano, já que as antenas e postes de telecomunicações não são habitat ideal para esta espécie, além de que os ninhos das cegonhas dificultam o acesso e a manutenção técnica dos postes de telecomunicações.

Desastres naturais

Os incêndios de verão, as tempestades de inverno e outros desastres naturais têm impactos significativos na atividade da PT: destroem os equipamentos de comunicações instalados nas áreas afetadas e inibem a população de comunicar.

Por isso, a PT desenvolveu serviços e planos para minimizar as consequências destes fenómenos:

Desastres Naturais	
Minimizar a ocorrência de desastres naturais	. Serviço de Televigilância que permite monitorizar a paisagem e detetar focos de incêndio
Repôr as comunicações no mais curto espaço de tempo	. Parceria com as autoridades de Proteção Civil Distrital e Nacional . Disponibilizar meios técnicos e humanos necessários para restabelecer rapidamente a normalidade das comunicações fixas, móveis, via satélite - Soluções de Disaster Recovery e Business Continuity

Neste triénio, em 2010, a ilha da Madeira enfrentou a pior tempestade dos últimos anos e, posteriormente, todo o país foi assolado por vários incêndios. Para minimizar a gravidade das consequências destas catástrofes, a PT disponibilizou meios técnicos e humanos suplementares e repôs de forma célere a normalidade nas comunicações fixas, móveis, via satélite e cabo submarino, garantindo a intervenção eficaz das autoridades e Proteção Civil e assegurando as comunicações dentro e fora das regiões afetadas para combater o isolamento das populações. As associações de Bombeiros, os Hospitais e as autoridades de Proteção Civil são os alvos prioritários destas intervenções.

3.6. TOTAL DE EMISSÕES DIRETAS E INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA, POR PESO

Emissões de CO ₂	(T)		
	2009	2010	2011
<i>Scope 1</i>			
Diretas (gasolina)	1.902	852	728
Diretas (gasóleo)	15.585	16.381	16.122
<i>Scope 2</i>			
Indiretas (eletricidade)	138.306	122.144	151.403
<i>Scope 3</i>			
Indiretas (consumido por fornecedores)	22.407	26.243	49.232
Total	177.390	165.620	217.486

As emissões de gases com efeitos de estufa assumiram um comportamento irregular ao longo do triénio, 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 consequentemente com menores níveis de emissões.

Por isso, a correlação entre eficiência energética e emissões de gases com efeitos de estufa é, neste caso, muito baixa.

Por outro lado, a quantidade de tráfego por cada joule de energia consumida, aumentou 89% ao longo do triénio, o que revela claramente a eficiência energética das atividades da empresa.

Paralelamente, as emissões indiretas de CO₂ (*scope 3*) registaram ligeiros aumentos ao longo do triénio, pelo facto de todos os anos estarem a ser monitorizadas com maiores níveis de precisão.

Atenta às preocupações manifestadas por organismos internacionais relacionadas com os GEE, a PT tem em curso um programa para a redução das respetivas emissões, que em 2011 apresentou os seguintes resultados:

Emissões de GEE evitadas		(T CO ₂ e)
Remoção de equipamentos obsoletos da rede		532
Climatização de áreas técnicas e administrativas com <i>free cooling</i>		1.268
Substituição da iluminação por equipamentos e sistemas de iluminação inteligentes		53
Migração de redes tradicionais para as redes de nova geração		1.641
Gestão e monitorização da frota automóvel		383

Emissões de NOx e SOx e outras emissões atmosféricas significativas

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.

Os relatórios submetidos em 2011 apresentam fatores de emissão para o cálculo das emissões de NO₂ e SO₂. Pelo que, na tabela que se segue, passaram a ser reportados estes valores.

Emissões de NOx e SOx e outras emissões atmosféricas significativas				(T)
	2009	2010	2011	
NO ₂	-	-	70	
SO ₂	-	-	3.704	
Total	-	-	3.774,09	

Outras emissões atmosféricas significativas				(T)
	2009	2010	2011	
Gases de Efeito de Estufa (tCO ₂ eq)*	-	-	1.450	
Gases depletora da Camada de Ozono (tR22)	-	-	0,4	

* Inclui os dados relativos a emissões de CH₄ e N₂O

Descarga total de água por qualidade e destino

Em 2011 foram contabilizadas as descargas de água efetuadas nos coletores domésticos pela PT.

Descarga de água doméstica		(M ³)	
	2009	2010	2011
Descarga de água doméstica *	335.183	228.754	236.760

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

3.7. QUANTIDADE TOTAL DE RESÍDUOS POR TIPO E DESTINO

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

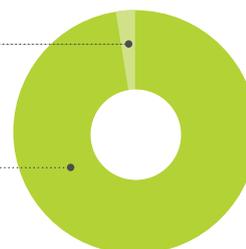
Os M&E dados como "Resíduo" são entregues a entidades camarárias ou a operadores de gestão de resíduos licenciados e encaminhados para destino final adequado. Os materiais identificados como perigosos são recolhidos e tratados por entidades credenciadas – contratadas pela PT- no final do respetivo ciclo de vida.

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

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS PERIGOSOS E NÃO PERIGOSOS (%)

PERIGOSOS 4%

NÃO PERIGOSOS 96%



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

RESÍDUOS PRODUZIDOS POR TIPO (T)

RESÍDUOS MADEIRA	196
RESÍDUOS TONERS E TINTEIROS	8
RESÍDUOS DE INFRAESTRUTURAS DE SUPORTE À ATIVIDADE	1.632
REEE (OUTROS)	580
REEE (TELEMÓVEIS)	0
RSU (INDIFERENCIADOS)	99
RESÍDUOS PLÁSTICOS	84
RESÍDUOS VIDRO	9
RESÍDUOS PAPEL/CARTÃO	364
RESÍDUOS DE HIGIENE	9
RESÍDUOS ÓLEOS USADOS	0
RESÍDUOS LÂMPADAS FLUORESCENTES	1
RESÍDUOS BATERIAS (OUTRAS)	96



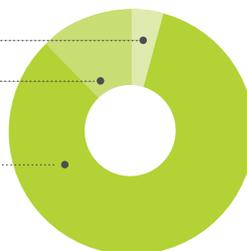
Em 2011, dos resíduos encaminhados para destino final adequado, 95% destinaram-se a operações de valorização, ficando apenas 5% destinado a operações de eliminação. Dos 95% dos resíduos encaminhados para valorização, 84% são acumulados para posterior valorização e 11% são alvo de operações de reciclagem/recuperação.

DESTINO FINAL DE RESÍDUOS (%) | 2011

ELIMINAÇÃO 5%

VALORIZAÇÃO - R3/R4 11%

VALORIZAÇÃO - R13 84%



Produção de resíduos perigosos (T)

	2009	2010	2011
Resíduos baterias (outras)	235	71	96
Resíduos lâmpadas fluorescentes	1	1	1
Resíduos óleos usados	1	2	0
Resíduos de higiene	3	11	9
Total	240	85	106

Produção de resíduos não perigosos (T)

	2009	2010	2011
Resíduos papel / cartão	587	393	364
Resíduos vidro	6	2	9
Resíduos plásticos	80	66	84
RSU (indiferenciados)**	117	139	99
REEE (telemóveis)**	11	27	0
REEE (outros)**	177	241	482
Resíduos de infraestruturas de suporte à atividade*	1.784	1.940	1.632
Resíduos toners e tinteiros	9	10	8
Resíduos madeira	626	372	196
Total	3.397	3.190	2.874

* Inclui cabo de cobre com chumbo, cabo de cobre autosuportado, 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).

** Resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos

Custos com multas resultantes de incumprimentos legais ambientais

Custos com multas resultantes de incumprimentos legais ambientais

EUROS

	2009	2010	2011
Custos com multas resultantes de incumprimentos legais ambientais	-	11.250	-

Em 2011, não se verificou qualquer pagamento de coimas relacionadas com incumprimentos ambientais.

Total de investimentos e gastos em proteção ambiental

A PT tem vindo a investir cada vez mais no Sistema de Gestão Ambiental, que permite o acompanhamento de diversos indicadores de impacto 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			
	2009	2010	2011*
Hora/ Homem			
Mão de obra interna **	8.121	6.657	7.359
Total de Investimentos e gastos em proteção ambiental			
Custos internos	312.808	256.583	405.199
Custos externos	649.735	958.433	2.384.100
Total	962.543	1.215.016	2.789.298

* 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.

** Custo horas/homem.

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
	2009	2010	2011
Proveitos totais	1.187.492	5.640.367	5.842.094
Resultado final	224.950	4.425.351	3.052.795

Este resultado deve-se sobretudo à faturação proveniente da valorização de resíduos e no apuramento de novos dados relativos à rede móvel.





VALORIZAR A SOCIEDADE



V. VALORIZAR A SOCIEDADE

1. INVESTIGAR, DESENVOLVER E INOVAR

1.1. MODELO DE II&D

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

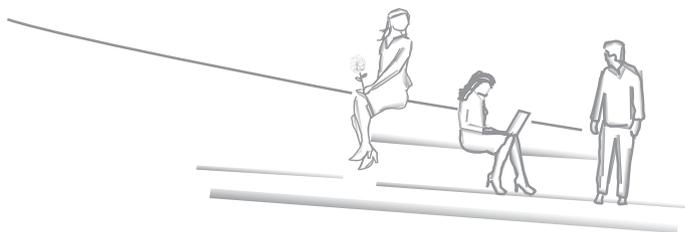
A Investigação & Desenvolvimento, a par das parcerias estabelecidas com entidades nacionais e internacionais ligadas à ciência e ao conhecimento, são para a PT alicerces fundamentais na recriação de condições económicas, sociais e ambientais capazes de garantir, a cada dia, um futuro equilibrado. Este triénio revelou contribuir para enfrentar proativamente a atual conjuntura socioeconómica, alavancando os níveis de competitividade na oferta de produtos e serviços ao mercado e uma maior eficiência e sustentabilidade no seu processo de concretização, distribuição e utilização.

Tendo em vista o acesso generalizado da população às tecnologias de Informação e Comunicação, foram lançados vários projetos com o objetivo de alargar o acesso à Internet em alta velocidade, melhorar a rapidez e qualidade do serviço aos clientes e disponibilizar um leque cada vez mais alargado de serviços que responda às expectativas de cada pessoa e ao equilíbrio do meio ambiente.

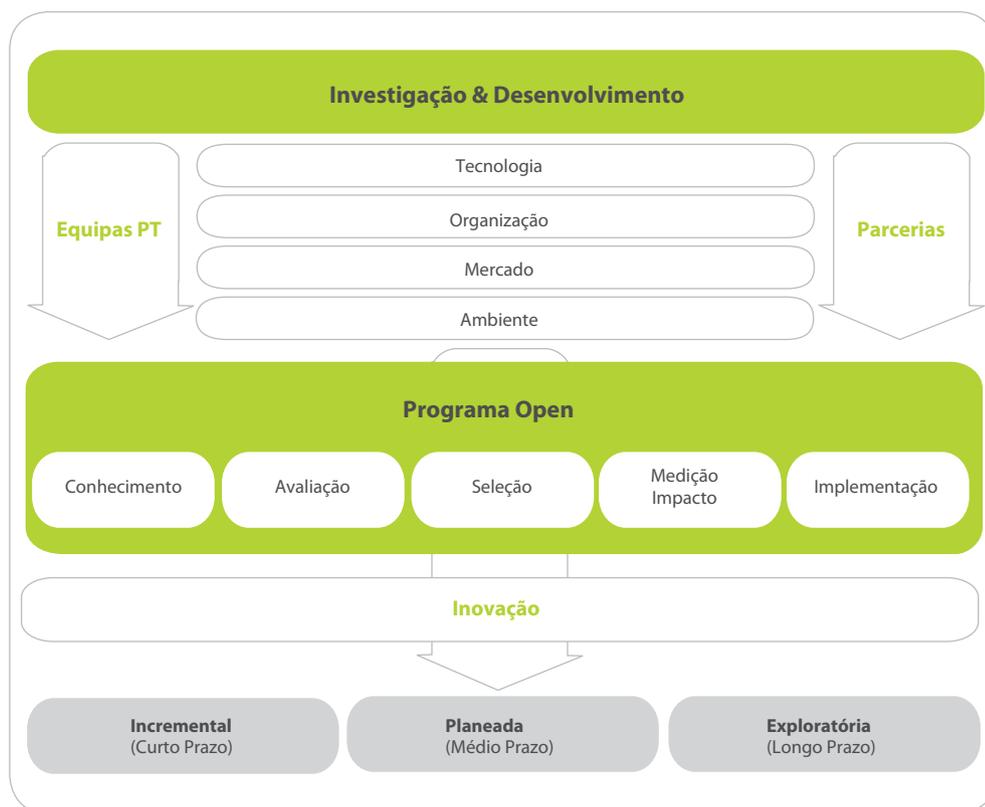
Este triénio, o investimento feito pela PT em II&D totalizou um montante de 632,6 milhões de Euros, o que o posiciona como o maior investimento de II&D do país, distribuído da seguinte forma:

MONTANTE INVESTIDO EM II&D NO TRIÉNIO (MILHÕES DE EUROS)

2009	213,6
2010	200,0
2011	219,0



O modelo de II&D utilizado na PT visa ser inovador e mobilizador de toda a organização. Para além das unidades organizativas dedicadas à Investigação & Desenvolvimento e das áreas de concretização dos projetos, a génese deste novo modelo motiva e integra a iniciativa e a participação de todos os colaboradores da Empresa:



O Programa OPEN, lançado em 2009 com o objetivo de instituir práticas sistematizadas e uma cultura orientada à investigação e desenvolvimento aplicada, foi consolidado em 2010. Para além de contribuir para a inovação tecnológica de produtos e serviços, o programa passou a alavancar novas áreas de II&D, identificando, nomeadamente, novas formas de trabalhar, de estudar e interagir com os clientes, e de agregar novas funcionalidades e maior sustentabilidade ambiental na oferta ao mercado.

A gestão das iniciativas de II&D é feita de acordo com o respetivo horizonte temporal:

- **Inovação Incremental** – medidas de curto prazo para melhoria contínua
- **Inovação Planeada** – desenvolvimentos de oferta de produtos e serviços a médio prazo
- **Inovação Exploratória** – análise das principais tendências a nível tecnológico, ecoeficiente e comportamental, que configuram a evolução do sector a longo prazo.

O modelo de Investigação & Desenvolvimento e Inovação da PT está enquadrado num programa onde todos os colaboradores são agentes e contribuem ativamente para a sua dinamização. A par da inovação tecnológica, os colaboradores têm sido chamados a participar nas áreas organizacionais, processuais, ambientais e sociais, sobretudo no âmbito da inovação incremental.



1.2. PARCERIAS ESTABELECIDAS PARA INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO

A PT possui uma rede de parcerias estratégicas com outras empresas e instituições de renome internacional que lhe permite rodear-se de um ecossistema laboratorial baseado em elevado nível de conhecimento.

As parcerias que definem este ecossistema reúnem competências diferentes e dividem-se em:

- **parcerias tecnológicas;**
- **parcerias estratégicas;**
- **parcerias com universidades;**
- **parcerias com institutos de investigação.**

a. Parcerias Tecnológicas

No seguimento da estratégia de inovação e disponibilização aos seus clientes de serviços de nova geração baseados numa rede cada vez mais abrangente de fibra ótica, a PT tem mantido os acordos com fornecedores de renome internacional, tais como a Corning, a Cisco, a Huawei, a Samsung, a LG, a ZTE e a Nokia Siemens Networks. Com estes parceiros, foi possível desenvolver várias soluções aplicadas adaptadas ao mercado nacional, através da partilha de competências e de *know-how* no desenvolvimento das mesmas.

b. Parcerias Estratégicas

A PT continuou a estabelecer parcerias estratégicas para o assegurar da partilha das melhores práticas a nível internacional e para a colaboração em projetos de inovação, com operadores de referência neste sector. Neste âmbito, a PT e a Singtel, operador líder em Singapura, mantiveram uma participação conjunta em iniciativas para a partilha de conhecimento, *benchmarks* e boas práticas, ao nível operacional e comercial.

c. Parcerias com Universidades

Internacionais

A PT tem vindo a trabalhar em conjunto com diversas universidades internacionais, colaborando em projetos de caráter exploratório, como sejam o caso das Universidades Eduardo Mondlane e Carnegie-Mellon. Um exemplo deste tipo de parcerias é a participação no programa Carnegie-Mellon Portugal, em que a PT é o parceiro industrial de referência.

Projetos desenvolvidos com universidades:

- **SENODs – Cyber-Physical Systems Technologies for Energy-Optimized Data Centres** – Este projeto, baseado em tecnologias de sistema cyber-físicas, tem como objetivo endereçar os desafios de eficiência energética dos *Data Centres*. A solução pioneira testada, assente numa rede sensorial *wireless*, permitiu identificar pontos de melhoria na gestão da infraestrutura reduzindo os consumos de energia e o TCO (*total cost of ownership*);
- **TRONE – Trustworthy and Resilient Operations in a Network Environment** – durante o ano de 2011, foram alcançados os seguintes resultados no âmbito deste projeto: (1) adaptação de ferramentas para o diagnóstico de falhas em sistemas de virtualização; (2) desenvolvimento de uma arquitetura resiliente para monitorização (Fault Intrusion Tolerant Broker); e (3) protótipo para mecanismo de virtualização *hardened*, com capacidade para deteção de intrusão, utilização de virtualização recursiva e de componentes confiáveis de *hardware*;
- **NeTS – Next Generation Network Operations and Management** – com o objetivo de desenvolver um novo *framework* operacional a integrar na plataforma PULSO, que permita inferir em tempo real *root-causes* de falhas que possam surgir nos serviços e redes IP do Grupo PT (com especial ênfase nos serviços IPTV).

Ainda no âmbito do programa Carnegie-Mellon, a PT colaborou no desenvolvimento e orientação de oito projetos de tese de mestrado com especial foco na área da Segurança associada ao IPTV, IPv6 e Mobile Payments, e apoiou adicionalmente mais 12 colaboradores integrados nos respetivos programas de Mestrado Profissional.

Nacionais

Simultaneamente, a PT tem colaborado ao longo dos anos com as principais universidades nacionais em diversos projetos de desenvolvimento (Aveiro, Porto – FEUP, Coimbra, Minho, Trás-os-Montes e Alto Douro, Beira Interior, Lisboa – IST e Faculdade de Ciências). Neste âmbito, destacam-se as seguintes iniciativas levadas a cabo durante o ano de 2011:

Áreas de comunicação institucional e *marketing*

- **Projeto VERBATIM:** desenvolvimento de módulos para processamento automático de notícias em língua portuguesa, através da criação de métodos para a extração automática de citações (diretas e indiretas) e de identificação e acompanhamento de tópicos noticiosos para posterior classificação automática de notícias;
- **Projeto REACTION:** jornalismo computacional com tecnologia de recuperação, extração e agregação de informação para integração e organização de notícias mediante a análise de conteúdos disponíveis *online*;
- **SAPO Listas:** construção de um recurso linguístico composto por listas de palavras agrupadas em categorias semânticas fornecendo informação léxico-semântica para dar suporte à construção de sistemas de extração de informação e de classificação de texto.

Áreas de educação e conhecimento

- **Integração de LTE nas arquiteturas de redes futuras numa perspetiva de mobilidade:** investigação de uma arquitetura de suporte ao LTE com enfoque nos mecanismos e parâmetros de QoS e estudos dos processos de gestão de mobilidade definidos pelo 3GPP;
- **Advanced Playground & Innovation:** criação de um portal que permite a agregação de diversas APIs disponibilizadas não só por produtos SAPO, bem como dos seus parceiros e não acessíveis ao público em geral. O portal irá assim potenciar colaborações mais estreitas com parceiros universitários que, num ambiente mais controlado, poderiam desenvolver protótipos de aplicações no âmbito de diversas disciplinas;
- **Distribuição context-aware de conteúdos em redes sociais:** desenvolvimento de uma aplicação de *Context Aware* que possibilita a distribuição de *User Generated Content*, baseando-se na informação obtida via *Context Broker*;
- **POLO II – Intelligent Personal Learning Environment:** exploração de técnicas e metodologias de recolha e extração de informação com base no contexto e consequente desenvolvimento de protótipos onde estas técnicas são aplicadas num ambiente de aprendizagem pessoal (suportado pelo FORMARE);
- **Tecnologia WEB:** aplicação de novas soluções a contextos educativos, materializada no lançamento do projeto SAPO CAMPUS, possibilitou a aproximação dos serviços da nova Web 2.0 (blogs, vídeos, fotos, *wiki*, *Messenger* e *widgets*) de conceitos de PLE – *Personal Learning Environment*.

Área da saúde e combate ao isolamento

- **Projeto DoctorMobile:** desenvolvimento de um sistema de monitorização de doentes com dor crónica, com recurso ao uso de *smartphones*, através da recolha de informação periódica sobre o estado dos pacientes e geração automática de mensagens de alerta para médicos e pacientes.
- **Projeto iNeighbour TV:** fomento do uso de redes sociais aplicadas a contextos de consumo da população sénior e às suas necessidades de informação (p.ex. conteúdos sobre saúde), tendo por base a oferta das novas soluções tecnológicas do MEO - Presentation Framework.

Área do empreendedorismo

- No intuito de promover uma aproximação entre a indústria e as universidades, é ainda de destacar o projeto SAPO Labs, que tem como objetivo fundamental o desenvolvimento de projetos inovadores na área da tecnologia, com ambiente de incubação de StartUps.

d. Parcerias com Institutos de Investigação

Para consolidar a exploração de novas oportunidades no longo prazo, a PT possui ainda diversos protocolos estabelecidos com várias instituições de investigação, tais como o INESC (Porto e Coimbra), o Instituto de Telecomunicações e o Instituto Pedro Nunes. Através destes protocolos, procura aproximar as suas áreas de negócio aos institutos de investigação, garantindo assim o desenvolvimento de projetos ligados à otimização, integração e segurança de rede, desenvolvimento de sistemas multimédia IP, criação de novas plataformas para exposição e criação de serviços *cloud* e de comunicação entre máquinas.

Adicionalmente, a PT Inovação, enquanto associada fundadora do Instituto de Telecomunicações, tem financiado um leque alargado de projetos, dos quais destacamos o desenvolvimento de projetos na área de *Context Aware*, Saúde, *Cloud* e *Machine-to-Machine*.

1.3. DESTAQUES DE PROJETOS DE INVESTIGAÇÃO APLICADA AO LONGO DO TRIÉNIO

1.3.1. Produtos e serviços

Serviços e funcionalidades na plataforma de IPTV – MEO

- Disponibilização de *widgets* no MEO (p.ex. *Facebook*, *Picasa* e *Flickr*);
- Aumento do leque de canais interativos (como o Canal Q e o *Secret Story*);
- Lançamento do MEO Jogos, solução pioneira no mundo de *gaming on demand*;
- Aplicação gratuita que permite aos clientes controlar o MEO com o seu equipamento portátil – MEO Remote;
- Nova funcionalidade que permite a visualização de programas já emitidos, mesmo que não tenham sido gravados na MEO Box – *Restart TV*.

Serviços multiplataforma

- Lançamento do MEO *Online*, que estende o acesso de televisão MEO a qualquer computador com acesso de banda larga, designado por MEO GO;
- Lançamento do *Music Box*, serviço de música multi-plataforma (PC, Telemóvel e TV) que permite o acesso instantâneo e ilimitado a uma biblioteca *online* com milhões de músicas e a oferta de 10 músicas (mp3) por mês em formato mp3, disponível para clientes TMN, SAPO e MEO.

Equipamentos Ecoeficientes

- Primeiro cartão SIM no mundo com características ecológicas;
- Disponibilizou o Samsung Blue Earth, um telemóvel recarregável por painéis solares.

Serviços Ambiental e Socialmente responsáveis

- Soluções *cloud computing* com forte potencial de aumento de produtividade e eficiência das empresas clientes, contribuindo para poupanças significativas a nível energético e de consumo de *hardware* que decorrem da sua utilização. A PT estabeleceu uma parceria com a Cisco para o desenvolvimento destas soluções para o mercado português;
- Lançamento do primeiro PHR – *Personal Health Record* – português, o Meu SAPO Saúde, que permite aos cidadãos o registo e controlo dos seus dados de saúde e bem-estar *online*, a monitorização de indicadores e a gestão da agenda médica, acessível a qualquer hora e em qualquer lugar;
- Projecto Medigraf (solução que oferece serviços de saúde remota, como tele-consulta e tele-diagnóstico) instalado em países em desenvolvimento como Angola e São Tomé, em implementação em Cabo Verde e, em estudo, para Timor;
- Soluções de formação em ambiente 3D;
- Ofertas comerciais costumizadas a PMEs : Office Box Cafés e Restaurantes e Office Box Médicos e Clínicas; Office Box soluções para retalho.
- Serviço de gestão de frotas que possibilita a localização de veículos através da recolha de informação georreferenciada. Esta solução conta com um serviço opcional inovador e exclusivo no mercado que permite aos gestores de frota extrair indicadores que lhes possibilitem implementar acções de ecocondução.

1.3.2. Infraestruturas

Infraestrutura de Rede

- Otimização de rede nos aspetos de qualidade de serviço e mobilidade inter-tecnologia;
- Desenvolvimento de soluções de autenticação, segurança, identidade e privacidade em redes de telecomunicações de nova geração;
- Soluções de *cloud computing* no âmbito dos serviços (SaaS) e das plataformas (PaaS);
- Desenvolvimento de soluções de *Content Delivery* e interatividade para plataformas de TV.

Data Centre Sustentável – um dos maiores da Europa

A PT lançou o projeto de construção de um novo *data centre*, um dos maiores da Europa, com mais de 45 mil m² e uma capacidade de instalação de mais de 50 mil servidores. Este investimento permitirá posicionar a empresa como um *player* a nível internacional em serviços de *cloud computing* e responder às exigências crescentes dos seus clientes, quer em termos de capacidade de transporte e processamento para empresas, quer no que diz respeito ao desenvolvimento de novos serviços multimédia e de infocomunicação.

O novo *data centre* terá um nível de eficiência que permitirá gerar emprego direto e indireto a cerca de 1.400 pessoas, poupar dinheiro em alimentação e climatização do espaço e poupar 144 mil toneladas de CO₂, através da redução de 40% do consumo energético:

- Utilização de energias renováveis (*data centre* com parque eólico próprio e coberto por painéis solares);
- Sistema de ventilação *Free Cooling* - que utiliza as baixas temperaturas externas como método de auxílio à refrigeração do *data centre*;
- Monitorização de hábitos de consumo permite a seleção do tarifário mais adequado;
- Utilização de iluminação através de LEDs.

1.3.3. Mercado | Eficiência relacional

Foram lançados vários projetos estruturantes no sentido de melhorar a eficiência e eficácia relacional da organização. Alguns destes projetos produziram já resultados significativos durante o triénio. A este nível são de destacar:

Projetos

PT Cliente:

Portal específico para clientes que permite aceder ao seu portfólio de produtos e serviços através de uma plataforma *online* e através de múltiplos canais (*Web, tablet PC, smartphone* e *TV*);

CRM – Customer Relationship Management:

Solução de CRM customizada, que permite atingir melhorias na qualidade de serviço, otimizar a eficiência na interação com o cliente, intensificar o enfoque comercial e alavancar o conhecimento das necessidades dos clientes (*cross-selling, captação* e *fidelização* de clientes);

SIT-E:

Evolução do *software* de *order entry* que suporta os serviços B2B para uma nova plataforma com impacto essencialmente ao nível do *time-to-market* de novos produtos e serviços, garantia da receita e melhoria do cadastro de produtos e serviços empresariais;

FOT-BOT Residencial:

Aumento da eficiência na resolução de avarias dos serviços da rede fixa, através da consolidação numa perspetiva *end-to-end* da estrutura organizacional, dos processos e do *know-how*. O projeto permitiu um aumento da taxa de resolução de avarias no *front-office* e no *back-office* técnicos e uma redução das avarias reincidentes.



1.3.4. Sustentabilidade Ambiental

Iniciativas de racionalização de consumo de energia e de emissões de CO₂

Sistemas de *free cooling*:

Redução dos consumos energéticos em centrais de pequena e média dimensão, através de insuflação de ar frio exterior por ventilador de baixo consumo energético, evitando os atuais equipamentos de ar condicionado;

Aplicação de tintas frias em armários técnicos

Aplicação de tintas frias, constituídas à base de partículas cerâmicas, impedindo a absorção de calor por exposição solar nos armários Multiserviço exteriores, reduzindo o recurso a fontes externas de arrefecimento;

Sistemas de iluminação:

Substituição de luminárias equipadas com lâmpadas T5 e balastos eletrónicos com regulação de fluxo, com deteção de presença e ajuste do nível de luminosidade;

Utilização de PCs virtuais nos Call Centres:

Utilização de VDI – *Virtual Desktop Infrastructure* com significativas poupanças energéticas.

1.4. REGISTO DE PATENTES

Em termos de propriedade intelectual, a PT efetuou dois pedidos provisórios de patentes e converteu quatro pedidos provisórios em pedidos definitivos, sendo dois deles pedidos internacionais de patente (PCT):

Pedidos provisórios de patente (PPP):

- “Método de Equalização Não-Linear do Canal Ótico no Domínio da Frequência”;
- “Filtro Seletivo de Canais de Televisão Integrado num terminal de fibra ótica”.

Conversão de pedidos provisórios de patente em definitivos:

- “*Concentrator for networked sensors and remote meters, supporting diverse network access technologies with automatic fallback strategies, and sensor access security support*” (PCT);
- “*Managing Link Layer Resources for Media Independent Handover*”, que tem como co requerentes a Universidade de Aegean e o National Centre for Scientific Research “Demokritos” (PCT);
- “Sistema de informação para atendimento ao público”, que tem como correquerente a UTAD;
- “Componente ótico refletivo integrado num terminal de fibra ótica”.



2. ESTRATÉGIA DE INCLUSÃO E LITERACIA DIGITAL

2.1. ÁREAS DE INTERVENÇÃO

A construção de uma sociedade mais digitalizada é, na nossa ótica, a garantia de um maior acesso à informação e, conseqüentemente, ao conhecimento – condição indispensável ao progresso e à promoção de uma cidadania mais responsável.

No âmbito da promoção da literacia digital e do acesso ao conhecimento, a PT tem focado a sua atuação em três áreas fundamentais:

Educação

Estamos envolvidos num conjunto alargado de iniciativas em todas as geografias onde atuamos, 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.

- Rede – Rede Nacional de Banda Larga
- Rede – Ligação de escolas em banda larga
- Escolas – Programa e-escola – sensibilização e dinamização de boas práticas no uso de computadores e conteúdos *online*.
- Formação – em segurança no uso das TIC
- Formação – sobre usar computador e internet
- Formação – em Empreendedorismo
- Teleaula – adaptada a pessoas com doenças de longa duração
- Plataforma de programas educacionais – adaptada ao desenvolvimento de projetos
- Formação musical – integração social de inadaptados

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 – serviço para idosos em situação de isolamento
- Acompanhamento remoto de recém-nascidos prematuros
- Portal de Saúde – conteúdos sobre saúde

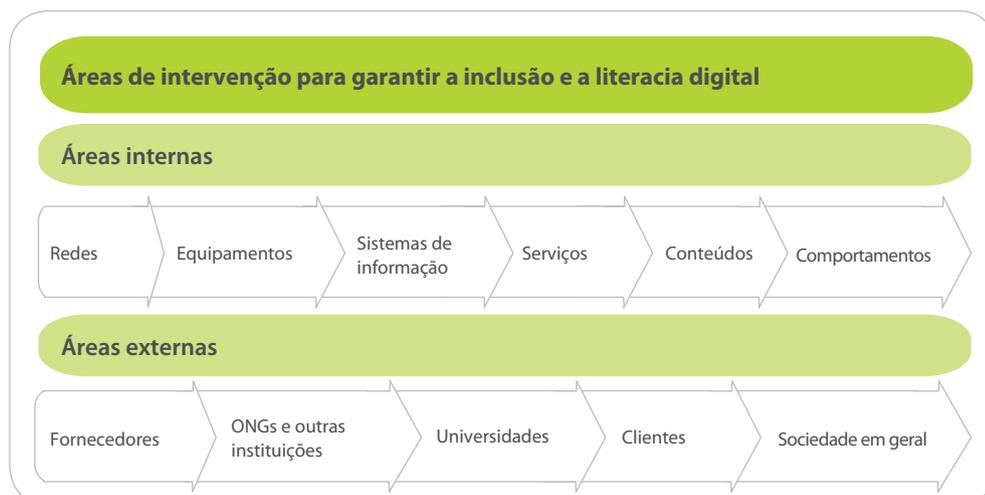
Inclusão digital

Inclusão digital - 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.

- Serviço Universal – Serviço telefónico para todos
- Rede – Rede Nacional de Fibra Ótica - FTTH
- *Disaster Recovery* – Planos de emergência para catástrofes
- Planos de preços – Adaptados a desempregados e reformados
- Serviços – Adaptados a pessoas com necessidades especiais
- Equipamentos – Design inclusivo
- *Fundraising* – Melhorar a saúde de crianças doentes e carenciadas

2.2. MODELO DE INTERVENÇÃO

Para a efetiva implementação da estratégia adotada, a PT conta com as sinergias desenvolvidas através da colaboração de entidades especializadas. O modelo de intervenção que tem seguido obedece à atuação nas seguintes vertentes:

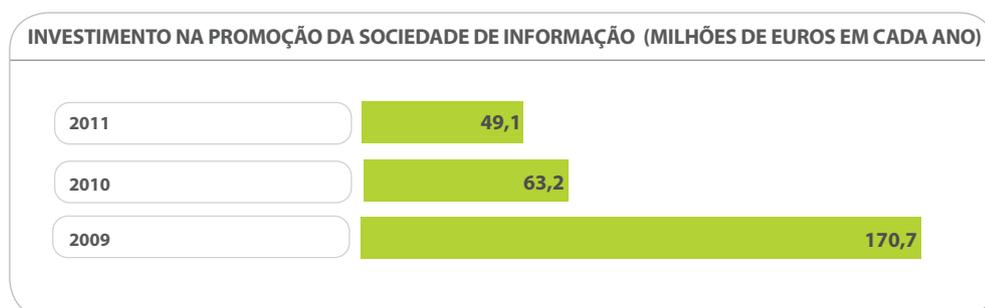


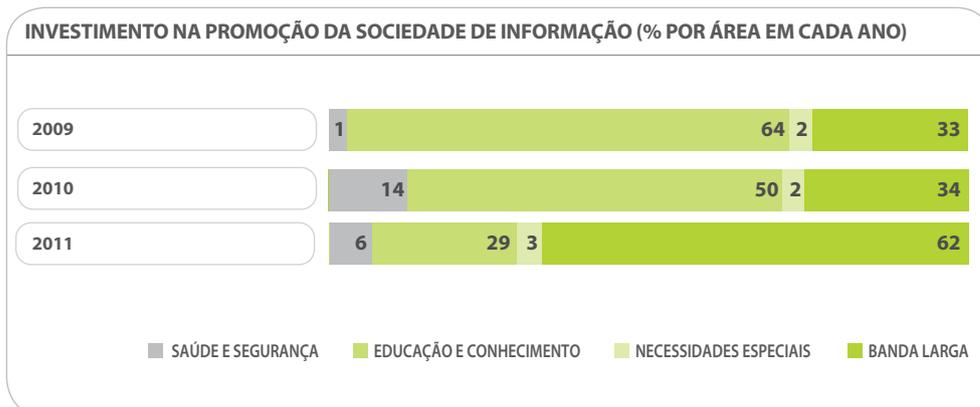
A generalização do uso das tecnologias de informação e comunicação, a crescente oferta de soluções e serviços em banda larga, bem como os programas de apoio à comunidade e a grupos de cidadãos com necessidades especiais, constituem exemplos do envolvimento da PT na construção da Sociedade da Informação 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.

Facilitar o acesso ao conhecimento é fundamental para a PT como valor ético, cultural, social e económico.

Assim, no último triénio, o investimento das iniciativas PT para a dinamização e promoção da sociedade da informação ascendeu ao valor de 283 milhões de Euros, divididos da seguinte forma:





Mais informações sobre este tema em http://www.telecom.pt/InternetResource/PTSite/UK/Canais/Sustentabilidade/knowledge_society/digital_inclusion/.

3. INCLUSÃO DIGITAL

3.1. ENQUADRAMENTO E IMPACTOS A NÍVEL NACIONAL

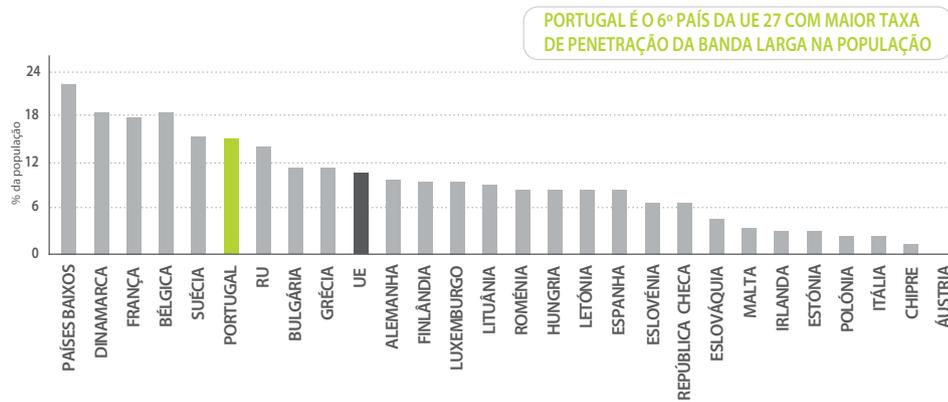
Portugal é um dos países europeus com melhores infraestruturas de acesso à banda larga, fixa e móvel, à Internet e a serviços de televisão, acessíveis a partir de vários equipamentos: telemóvel, televisão, PC, tablet, etc.

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.

Atualmente, Portugal é o sexto país da UE 27 com uma maior taxa de penetração da banda larga acima de 10 Mbps na população, estando acima da média europeia.



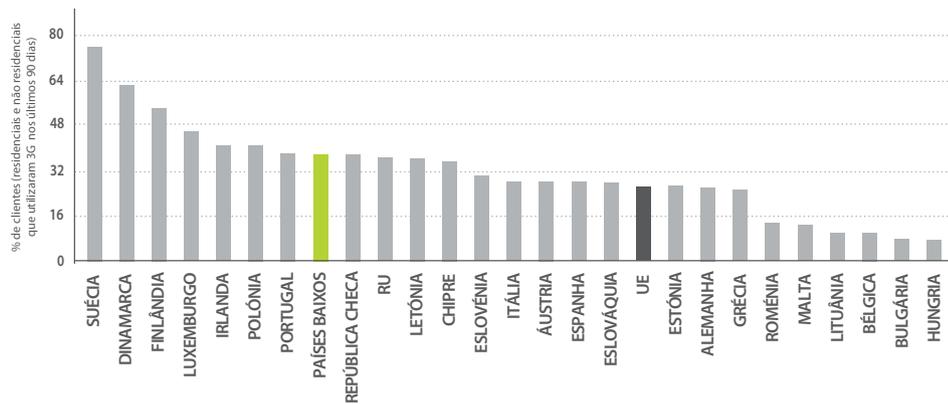
PENETRAÇÃO NA POPULAÇÃO DE BANDA LARGA ≥ 10 MBPS NOS ESTADOS MEMBROS DA UE (A 1 DE JANEIRO DE 2011)



Nota: Dados de Áustria de 1 de julho de 2009 (últimos dados disponíveis).
 Fonte: COCOM, DG INFSO, Comissão Europeia, junho de 2011.

De semelhante forma, Portugal é dos países com maior percentagem de clientes, residenciais e não residenciais, com banda larga móvel ativa.

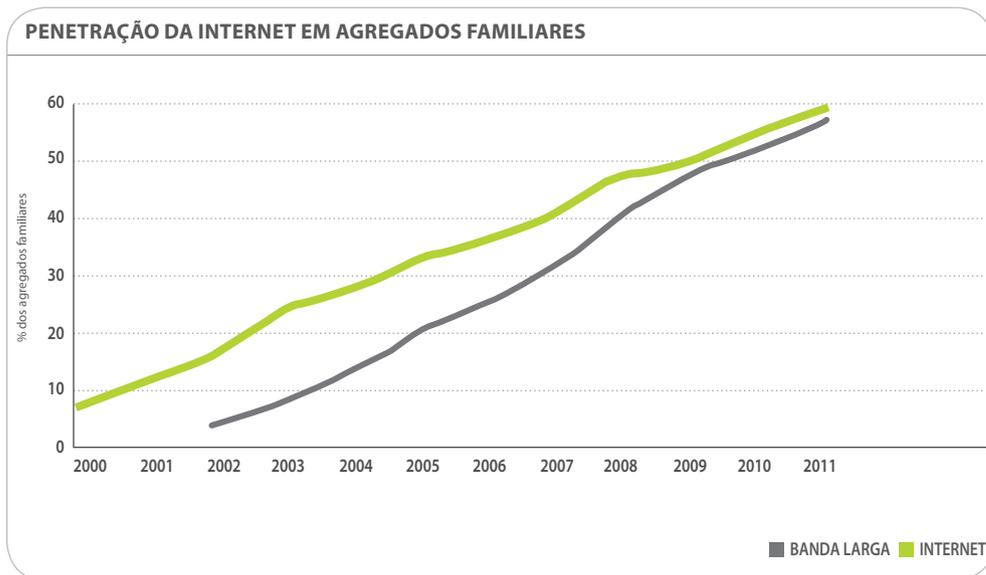
PENETRAÇÃO NA POPULAÇÃO DE BANDA LARGA MÓVEL ATIVA NOS ESTADOS MEMBROS DA UE (1 DE JANEIRO DE 2011)



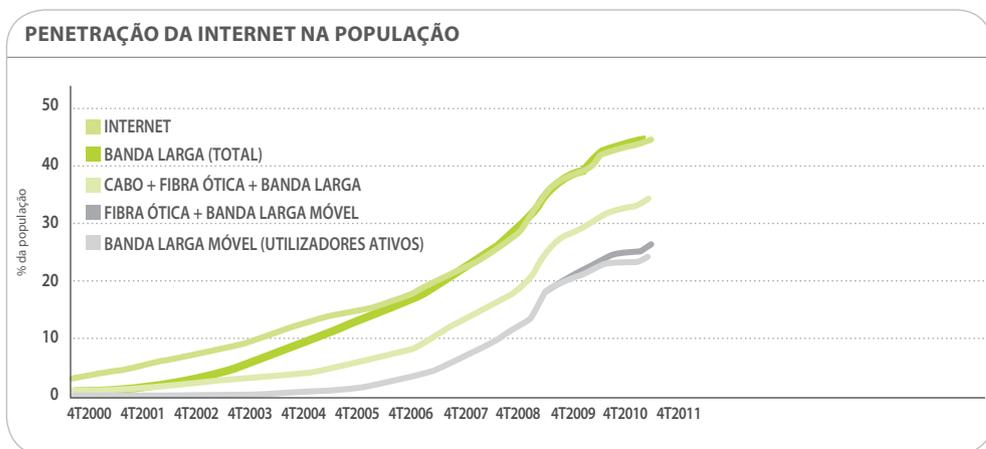
Nota: Não há dados disponíveis para França.
 Fonte: COCOM, DG INFSO, Comissão Europeia, junho de 2011.

Nos últimos 10 anos, a percentagem da população portuguesa com acesso à Internet tem crescido de forma bastante acentuada. Enquanto no ano de 2000, menos de 10% dos agregados familiares tinham acesso à Internet, atualmente quase 60% dos agregados têm já acesso à Internet, tanto à fixa, como à banda larga.





Fonte: EUROSTAT.



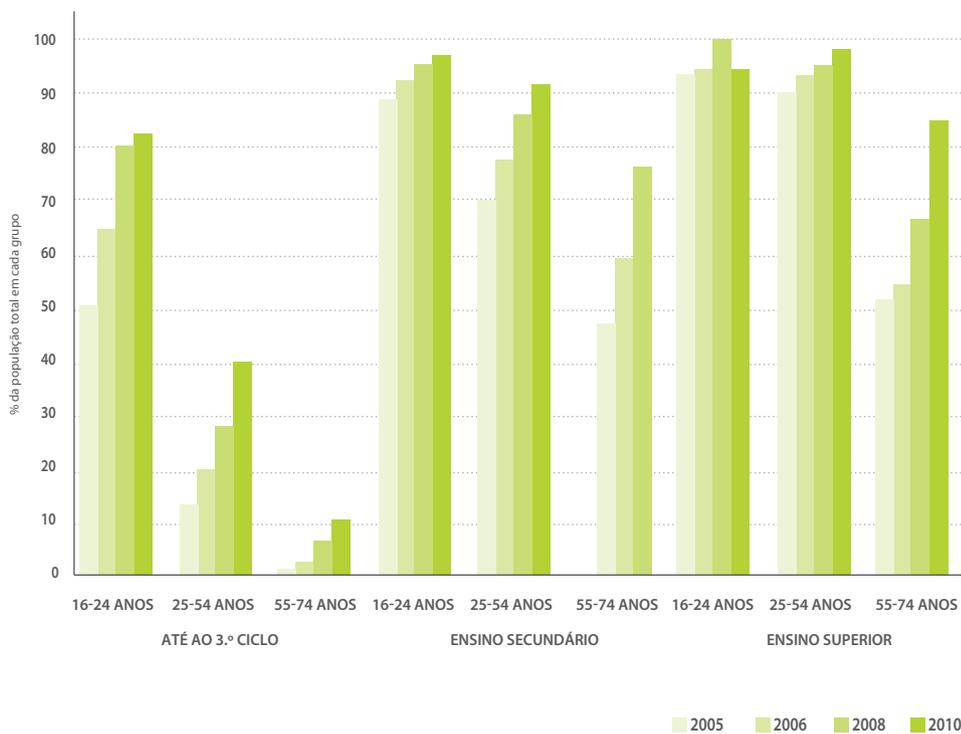
Nota: Utilizadores ativos de banda larga móvel refere-se a clientes que podem aceder à Internet em banda larga móvel e que fizeram pelo menos uma ligação de acesso à Internet no último mês do trimestre de reporte.
Fonte: ANACOM.

Ainda relativamente à inclusão digital, tem-se igualmente verificado um aumento da taxa de penetração da Internet em todos os escalões etários, independentemente do nível de escolaridade.

Denota-se uma elevada taxa de penetração da Internet junto dos jovens (entre os 80 e os 95% para os vários níveis de escolaridade). Para este facto, é de salientar o Programa e-Escolas ao qual a PT se associou através da sua operadora móvel – a TMN –, distribuindo mais de 780 mil computadores portáteis com ligação à banda larga móvel a preços subsidiados (25% do valor de mercado).

De igual forma, a penetração da Internet no escalão que abrange pessoas entre os 55 e os 74 anos de idade tem também vindo a aumentar. Em 2011, a percentagem da população entre os 55 e os 74 anos de idade que utilizavam a Internet cifrou-se nos 10% entre aqueles com pelos menos o 3.º ciclo, 77% nas pessoas com o ensino secundário, e de 85% entre a população com o ensino superior.

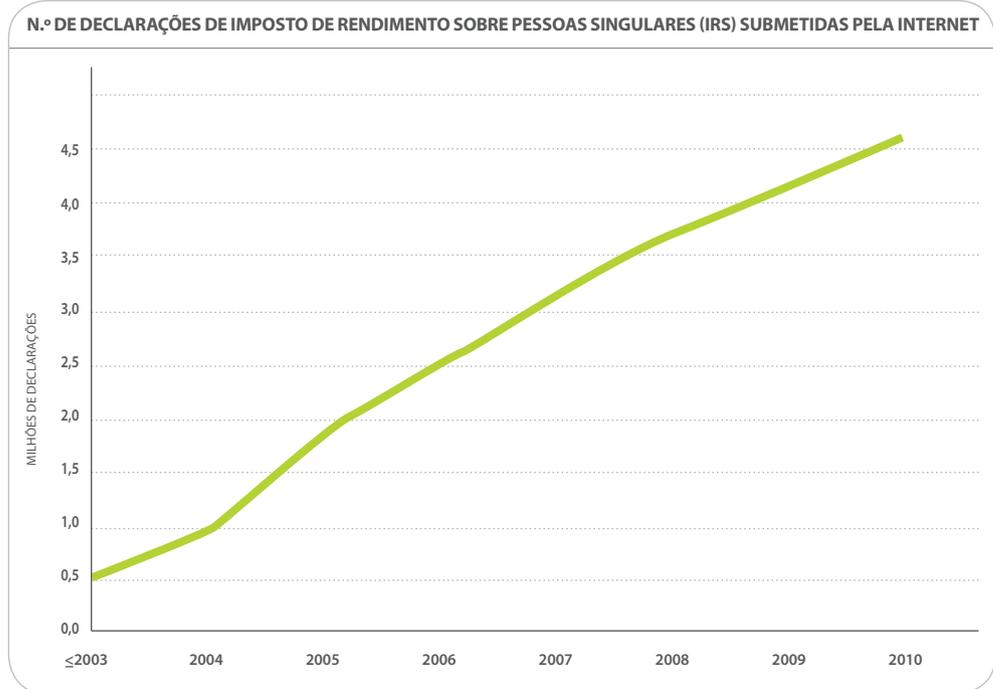
UTILIZADORES DE INTERNET, POR ESCALÃO ETÁRIO E NÍVEL DE ESCOLARIDADE COMPLETO



Nota: Dados referentes ao 1.º trimestre de cada ano.
 Fonte: EUROSTAT.

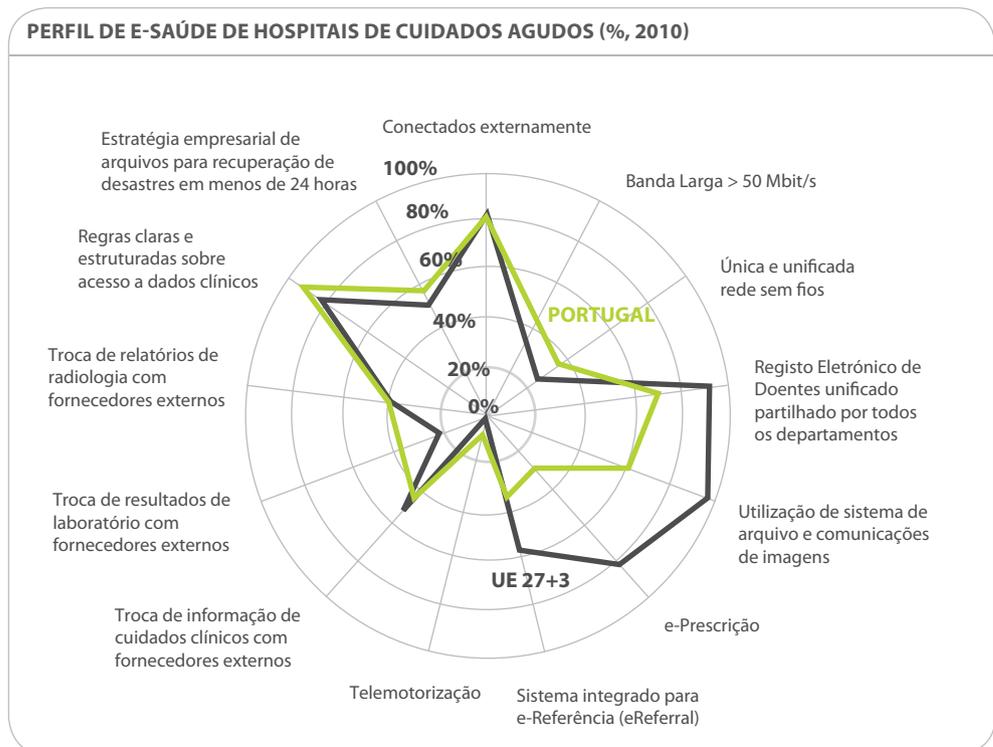
A utilização generalizada da Internet entre os vários escalões etários da população tem permitido, de um modo geral, facilitar a vida dos cidadãos portugueses. Exemplo disso é a crescente adesão à submissão das declarações de Imposto de Rendimento sobre Pessoas Singulares (IRS) através dos serviços eletrónicos. Em 2010, cerca de 4,2 milhões de pessoas (aproximadamente 42% da população nacional) submeteram a sua declaração de IRS pela Internet, um aumento na ordem dos 740% face ao ano de 2003.





Fonte: Direção Geral de Impostos

A atuação da PT em prol da melhoria da e-saúde, criando soluções tecnológicas que ajudam a melhorar os serviços de saúde e, conseqüentemente, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos pacientes, têm igualmente contribuído para a colocação do país num nível cimeiro em relação à Europa no que se refere ao perfil de e-saúde de hospitais.



Nota: UE27+3 refere-se aos Estados Membros da UE27 juntamente com a Croácia, Islândia e Noruega.

Fonte: eHealth Benchmarking III, Commissioned to Deloitte by DGINFSo, European Commission.

Em suma, vivemos num ponto de viragem num conjunto alargado de áreas da nossa vida. Somos contemporâneos de um mundo cada vez mais desmaterializado onde podemos multiplicar tempo e recursos. Transferir informação a uma velocidade de 400 Mbps não é apenas mais uma evolução na indústria – é uma alteração de paradigma com repercussões no nosso dia a dia: em casa, na escola, na saúde e nos estilos de vida.

A ambição da PT consiste em continuar a ter um papel ativo nesta mudança, dinamizando a literacia digital e o acesso ao conhecimento, que considera serem pilares complementares e fundamentais para uma sociedade mais sustentável.

3.2. ACESSO E SERVIÇO PARA TODOS

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, independentemente 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.

Postos Públicos

A nível nacional, a PT disponibilizou os seguintes postos públicos com serviço telefónico e/ou de Internet:

- Postos públicos – 26.433
- Postos públicos com acesso à Internet – 62 (37 dos quais em Lojas de Postos Públicos)
- Postos públicos na via pública acessíveis a utilizadores com necessidades especiais de mobilidade – 313
- Postos públicos em locais considerados de especial interesse social pelo regulador – 2.386
- Postos públicos instalados em lugares com menos de 1.000 habitantes – 9.941

Serviço Universal

No âmbito da prestação do serviço universal, a PT continuou a garantir o acesso aos serviços de telecomunicações a comunidades de menor poder aquisitivo e/ou geograficamente mais afastadas dos grandes centros, garantindo que todos os cidadãos podem aceder a um conjunto básico de serviços de interesse geral independentemente da sua localização e/ou perfil de consumo.

Planos de contingência para garantia da continuidade de prestação de serviços

Para situações de falta de serviço por via de atos de vandalismo, catástrofes naturais (inundações, incêndios) ou outras situações, a PT dispõe de um conjunto de planos de contingência que poderão ser acionados, garantindo no mais curto espaço de tempo a reposição do serviço em condições aceitáveis.

Soluções especiais para cidadãos com necessidades especiais

Nos programas visando a acessibilidade às tecnologias de informação e comunicação por instituições e organismos que estatutariamente trabalham na área da deficiência, ou por cidadãos com necessidades especiais, a PT dá continuidade ao desenvolvimento e disponibilização de uma variedade de produtos e serviços (Soluções Especiais fixo e móvel) dirigidos a pessoas com deficiência e incapacidade, com doença severa ou idosos em risco, considerando as especificidades inerentes às seguintes áreas de deficiência:

- Visão;
- Fala-Comunicação;
- Cognição;
- Disfunção Neuromotora;
- Audição.

A composição destas soluções requer adaptações orientadas de acordo com cada necessidade identificada e poderá ser encontrada em http://www.lojapt.pt/PT/Pages/SolucoesEspeciaisPT_Visual.aspx

4. INOVAÇÃO PARA GARANTIR SUSTENTABILIDADE SOCIAL

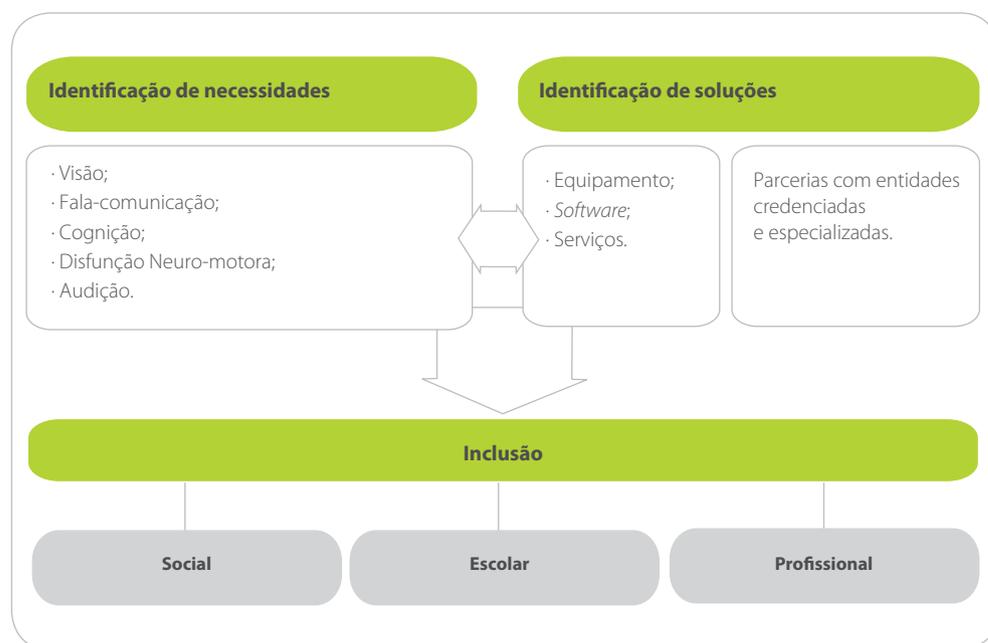
O acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação e as competências para a sua utilização são fatores diferenciadores nas oportunidades sociais e, conseqüentemente, da maior importância na atualidade. São um instrumento poderoso de inclusão social e profissional que abre novos horizontes à economia e ao ambiente.

A PT dirige os seus programas de investigação, desenvolvimento e inovação à identificação de soluções que contribuam para a afirmação de uma cidadania moderna, informada, consciente e responsável.

As soluções identificadas ao longo do último triénio orientam-se quer para o universo da sociedade em geral, dos seus clientes e utilizadores, quer para o universo dos seus colaboradores e, em âmbito mais alargado, incluindo as suas famílias.

4.1. INOVAÇÃO AO SERVIÇO DA POPULAÇÃO COM NECESSIDADES ESPECIAIS

A responsabilidade social da PT leva-a a colocar a inovação ao serviço das pessoas com necessidades especiais desenvolvendo para cada caso uma solução - equipamento, *software* e serviços (soluções especiais) – adaptada à deficiência, incapacidade ou limitação de cada pessoa.



No âmbito da inovação ao serviço da população com necessidades especiais, destacamos as seguintes soluções:

- **Teleaula** – destinada a crianças ou jovens impossibilitados da frequência física das aulas por se encontrarem em situação de doença internadas em hospital, em convalescença ou em tratamento prolongado;
- **Call Centre para surdos** – Centro de atendimento para pessoas com surdez onde o atendimento é efetuado em língua gestual portuguesa;
- **Equipamentos adaptados a comunicação aumentativa** – destinado a pessoas com doenças do foro neurológico ou deficiência degenerativa.

4.2. SOLUÇÕES DIRIGIDAS A PESSOAS SENIORES EM SITUAÇÕES DE ISOLAMENTO E/OU DE DOENÇA PROLONGADA

- **Gestão Remota de Domicílios:** sistema centralizado para organizações de apoio a seniores, com programação integrada de visitas domiciliárias e de voluntários, ficha clínica de saúde dos utentes, calendarização de tratamentos, entre outros, permitindo por um lado a eficiência dos recursos alocados aos domicílios, e por outro garantindo a qualidade de serviço prestada aos utentes.
- **Teleassistência:** com o objetivo de combater o isolamento e proporcionar maior segurança aos seniores, foi criada uma solução de teleassistência – serviço de apoio médico telefónico permanente suportado por um telefone que permite, em caso de urgência, entrar em contacto direto com os serviços de assistência 24h por dia durante os 365 dias do ano.
- **Portal Idade Maior:** desenvolvimento de um portal SAPO com conteúdos e serviços dedicados e direcionados para a vida ativa do segmento sénior. Apresenta resultados bastante positivos, contando já com mais de 700 pessoas registadas e cerca de 650 mil visitantes.

4.3. E-SAÚDE | SOLUÇÕES DIRIGIDAS À POPULAÇÃO EM GERAL NA ÁREA DA SAÚDE

- **Teleconsulta:** plataforma eletrónica que permite efetuar consultas à distância com som e imagem, evitando deslocações dos doentes e que naturalmente aproxima os doentes dos seus médicos. Esta solução já foi adotada, por exemplo, entre hospitais em Portugal e hospitais de Cabo Verde e S. Tomé e Príncipe.
- **Baby Care:** É um serviço pioneiro a nível mundial, desenvolvido pela PT, que permite aos pais dos bebés que se encontram nas salas dos cuidados intermédios ou intensivos dos hospitais, equipados com este sistema, um contacto permanente com os seus filhos a partir de qualquer local, ou país, em que disponham de acesso fixo ou móvel à Internet.

4.4. SOLUÇÕES DIRIGIDAS A ASSEGURAR COMUNICAÇÕES SEGURAS ÀS CRIANÇAS E JOVENS

- **TMN Kids:** novo serviço que implica que os pais das crianças definam os números de telefone que podem contactar com os seus filhos. Direcionado para a crescente apetência deste segmento por comunicações móveis, centrando o seu serviço nas preocupações em termos de segurança e controlo de custos dos pais e encarregados de educação.
- **MEO Kids e Sapo Kids:** Canais de conteúdos especificamente dirigidos a crianças e com guiões de boas práticas de utilização dos meios *online*.
- **Comunicar em Segurança:** programa de sensibilização dos jovens e professores para o uso seguro dos meios de comunicação *online* em termos de proteção dos equipamentos, privacidade dos dados pessoais e da utilização adequada de conteúdos. Este programa está a ser efetuado nas escolas básicas e secundárias ao longo de todo o país e conta com o voluntariado da PT com o Programa Escola Segura da Guarda Nacional Republicana.
- **Parental Control:** Identificação e divulgação (*online*) de guiões de boas práticas de utilização de cada um dos equipamentos e/ou serviços disponibilizados pela PT.

4.5. SOLUÇÕES DE SEGURANÇA PARA A POPULAÇÃO EM GERAL

- **TMN Drive:** aplicação de navegação para *smartphones*, que transforma o telemóvel num verdadeiro navegador. O tmn drive proporciona o acesso a milhares de pontos de interesse, com mapas de Portugal (inclui ilhas) gratuitos.
- **Localizz:** Permite partilhar a localização de uma pessoa e saber em tempo real através do telemóvel ou PC onde se encontram os filhos, amigos ou outras pessoas com quem queira interagir.
- **Car control:** Permite localizar e bloquear o seu carro à distância, receber alarmes, acionar o botão de alarme e acesso a uma linha telefónica de emergência (acidente e roubo).

4.6. SOLUÇÕES DE MARKETING

- **SPOTYAD:** serviço inovador que coloca à disposição dos anunciantes a possibilidade de promoverem junto dos clientes do serviço móvel da PT, de uma forma fácil e rápida, os seus produtos, através do envio de SMS de várias promoções e descontos das suas marcas preferidas.

4.7. SOLUÇÕES ADOTADAS NO UNIVERSO INTERNO DA PT

- **Criação de um laboratório de ideias, designado por OPEN:** tem por objetivo incentivar uma nova cultura junto dos colaboradores e envolvê-los na identificação de novas oportunidades de melhoria para o mercado, para o ambiente e para a sustentabilidade dos negócios.
- **Linha de apoio aos estudos de filhos de colaboradores com menores rendimentos familiares:** esta linha contempla a subsídio dos estudos e/ou dos equipamentos informáticos com acesso à Internet.

4.8. ESTÍMULO AO EMPREENDEDORISMO

- **Apoio ao empreendedorismo através do patrocínio ao MOVE:** Move é uma Instituição Sem Fins Lucrativos (ISFL), fundada maioritariamente por alunos universitários portugueses, com o objetivo de promover o desenvolvimento económico em países emergentes, através da formação das pessoas e atribuição de microcrédito. O projeto desenvolve-se em Portugal e também nos países onde a PT tem empresas participadas.

5. INVESTIMENTO CORPORATIVO NA COMUNIDADE

5.1. IMPACTOS NA COMUNIDADE

O investimento corporativo na comunidade da Portugal Telecom 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.

A resposta ao compromisso de **intervenção social e de apoio corporativo à comunidade** por parte do Grupo é concretizada, no plano externo, através das suas marcas comerciais e através da Fundação PT, que ao longo do último triénio fizeram um investimento na sociedade de 13,8 milhões de Euros.

Esta atuação é fundamentalmente dirigida para as faixas da população mais carenciada, e, entre estes, para as crianças, jovens e seniores.

Este investimento, manteve-se em patamares idênticos ao longo deste triénio.

€ 13,8 MILHÕES
INVESTIMENTO CORPORATIVO NA COMUNIDADE
(2009-2011)

€ 4,4 MILHÕES
INVESTIMENTO CORPORATIVO NA COMUNIDADE
(2011)

REPARTIÇÃO DO INVESTIMENTO TOTAL EM CADA ANO DO TRIÊNIO



REPARTIÇÃO DO INVESTIMENTO TOTAL DO TRIÊNIO ENTRE A FUNDAÇÃO E AS MARCAS COMERCIAIS

MARCAS COMERCIAIS 11%

FUNDAÇÃO PT 89%



REPARTIÇÃO DO INVESTIMENTO POR TIPO DE APOIO EM CADA UM DOS ANOS DO TRIÊNIO

AÇÕES DE CIDADANIA
PRODUTOS E SERVIÇOS

AÇÕES DE CIDADANIA
VOLUNTARIADO

AÇÕES DE CIDADANIA
CASH

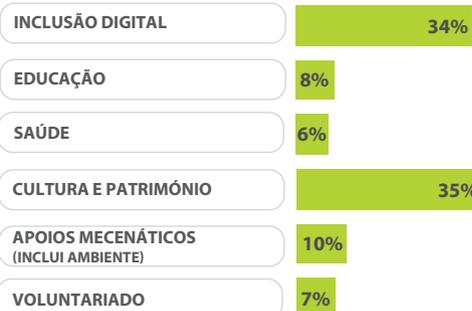


2009 2010 2011

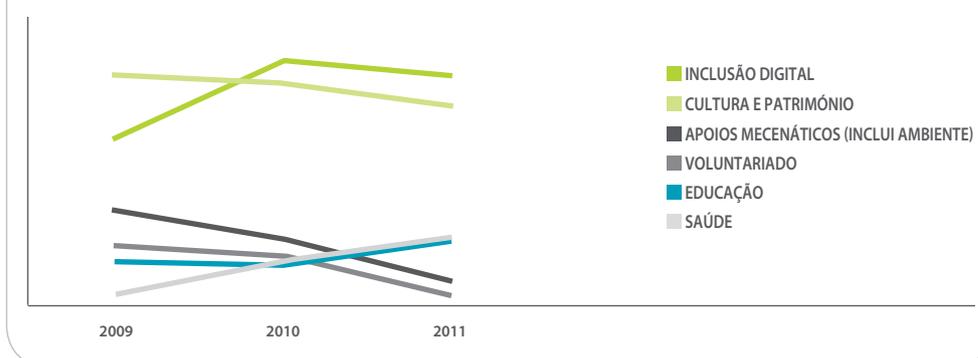
A inclusão digital e a salvaguarda da cultura da cultura e património nacional têm ocupado os maiores níveis de investimento na comunidade.

A saúde e a educação são as áreas que têm merecido cada vez mais atenção, já que são alavancas fundamentais para uma melhor inserção social e profissional dos cidadãos carenciados e/ou com necessidades especiais.

E NAS SEGUINTES ÁREAS INTERVENÇÃO, AO LONGO DO TRIÊNIO



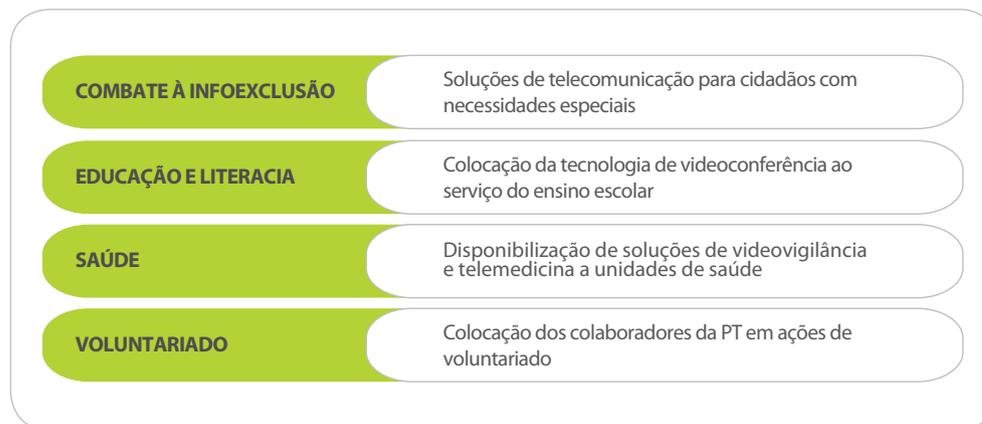
A EVOLUÇÃO EM CADA ÁREA DE INTERVENÇÃO ASSUMIU O SEGUINTE PERFIL AO LONGO DO TRIÊNIO:



Nota: A PT é membro do *London Benchmark Group* e procura avaliar o impacto da sua intervenção social de acordo com a respetiva metodologia.

5.2. 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.



A PT acredita ser importante estabelecer parcerias estratégicas com outros atores do sector e trabalhar lado a lado com organizações sem fins lucrativos de forma a compreender de forma clara as necessidades existentes.

Parceiros tecnológicos – a PT e Qualcomm têm trabalhado em conjunto para melhorar e aumentar a mobilidade do portfólio dedicado a cidadãos com necessidades especiais. Em conjunto com hospitais portugueses e clínicas de reabilitação, esta parceria concentrou-se essencialmente nos utilizadores com paralisia e paralisia cerebral.

ONGs – Durante mais de 20 anos, a PT tem trabalhado lado a lado com organizações ligadas a pessoas carenciadas, com necessidades especiais e/ou portadoras de deficiência, para identificar as melhores soluções no sentido de garantir serviços adequados a todos.

5.3. FUNDAÇÃO PT (Detalhes em <http://fundacao.telecom.pt>)

A Fundação PT é uma instituição sem fins lucrativos de utilidade pública e cuja missão é contribuir para o desenvolvimento da sociedade apoiando pessoas e ou instituições. As iniciativas de intervenção na comunidade da Fundação PT, em 2011, envolveram 3,8 milhões de Euros, distribuídos pelas seguintes áreas de intervenção, desenvolvimento de soluções de apoio e respetivos destinatários e beneficiários:

Área de intervenção	Destinatários	Beneficiários em 2011
Combate à infoexclusão (1,37 milhões de Euros)		
Equipamentos, plataformas e serviços adaptados a pessoas com necessidades especiais relacionadas com incapacidades ou deficiências: · Visão · Fala · Cognição · Disfunção Neuromotora · Audição	Organizações de apoio a cidadãos carenciados e/ou portadores de deficiência ou diretamente a cidadãos com estas características.	Diretamente 3.669 cidadãos – ou seja, cerca de 1 em cada 3.000 residentes a nível nacional; Indiretamente, mais de 45 organizações.
Educação (0,43 milhões de Euros)		
Equipamento, plataforma informática e serviço adaptados a lecionar através de Teleaula.	Centros de Ensino Especial e Hospitais onde se encontrem cidadãos com dificuldade de mobilidade ou em situação de doença prolongada.	23 alunos em situação de internamento hospitalar prolongado.
Equipamentos informáticos (PCs) reaproveitados e reciclados por voluntários PT.	Instituições de ensino em Portugal e em Países de expressão portuguesa, com carência de equipamentos informáticos	Doados 768 equipamentos a 43 instituições de ensino em Portuga. Doados 215 equipamentos a instituições de ensino de Timor, Guiné e Moçambique.
Preparação e implementação de um curso de sensibilização à boa utilização do TIC por parte dos menores de idade – proteção de menores face a conteúdos perniciosos, à segurança e à privacidade dos equipamentos e da identidade pessoal.	Alunos e professores das unidades escolares de ensino Básico e Secundário de todo o país. Os voluntários PT receberam formação prévia para participarem como monitores.	63 estabelecimentos de ensino 10.243 alunos. 131 voluntários.
Acesso a serviços de elevada performance e fiabilidade e bolsas de investigação.	Universidades e outras instituições com investigadores na área da inclusão.	6 bolsas com projetos de investigação.
Recolha e distribuição de livros relacionados com literatura portuguesa.	Instituições nacionais e internacionais, responsáveis por cidadãos carenciados.	Recolhidos e enviados 18.990 livros para instituições em Timor; e, 1.080 livros para instituições nacionais.
Saúde (0,36 milhões de Euros)		
Equipamento e serviços para acompanhamento remoto de recém nascidos prematuros e que necessitam de permanecer no hospital.	Hospitais e famílias com recém nascidos prematuros.	172 famílias. * *estimativa
Plataforma eletrónica e conteúdos para gestão personalizada de informações de saúde.	Portal <i>online</i> "customizável" por qualquer cidadão.	Registados 3.351 utilizadores.
Equipamento e plataforma eletrónica adaptada a telemedicina e teleconsulta.	Instituições médicas e doentes a nível nacional e internacional.	Evita deslocações e evacuação de doentes para localidades distantes. Exemplo: S. Tomé enviou para Hospitais nacionais menos 60% de doentes relativamente ao ano anterior.
Soluções de teleassistência e emergência para seniores em situação de doença e/ou isolamento.	Seniores e organizações que apoiam idosos em situação de risco.	296 seniores.
Protocolos com Universidades e Instituições de Investigação Científica na área da saúde.	Investigadores e prestadores de serviços de apoio na área da saúde.	5 novos protocolos.
Cultura e património (1,33 milhões de Euros)		
Apoio à conservação do património documental e tecnológico ligado ao sector e à Empresa.	Fundações, museus e instituições nacionais especializadas.	3.628 visitantes.
Apoios mecenáticos (0,21 milhões de Euros)		
Doações a instituições de apoio a cidadãos em situações de manifesta carência, especialmente jovens e seniores.	Instituições que recebem e apoiam jovens e seniores em situações de manifesta carência.	41 instituições.

5.4. VOLUNTARIADO

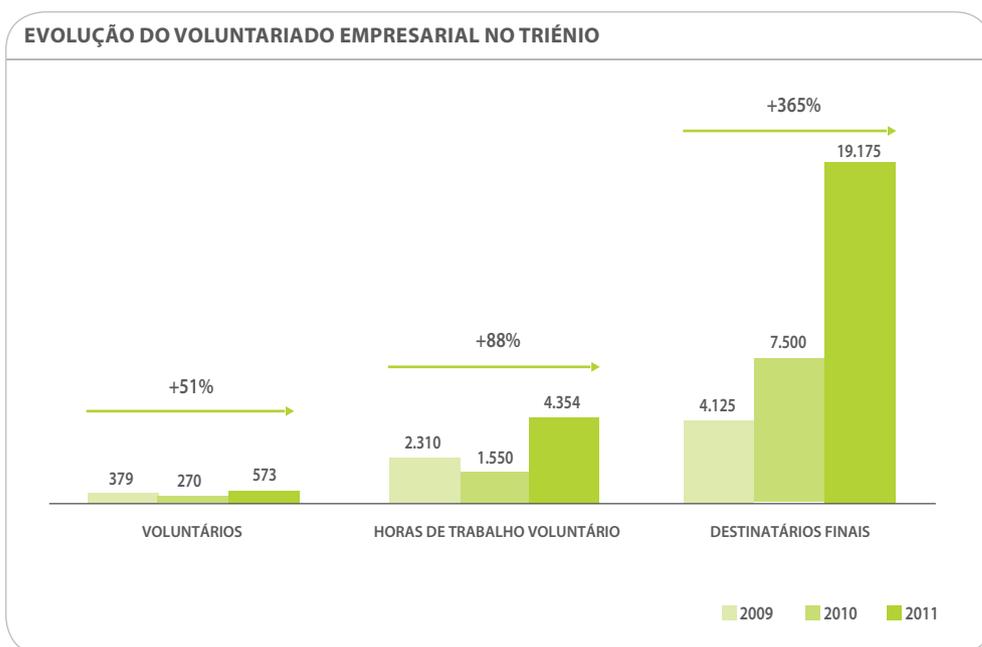
A PT dispõe de vários programas de voluntariado que têm por objetivo não só apoiar projetos de áreas carenciadas da comunidade ou do ambiente, mas também motivar os colaboradores e respetivas famílias a participarem em atividades de cidadania.

FOCOS DE INTERVENÇÃO DO VOLUNTARIADO

- PARTILHA** Recolha de roupa e distribuição de comida aos sem-abrigo
- CULTURA** Proporcionar experiências lúdicas a crianças carenciadas
- FORMAÇÃO** Formação em microinformática e construção de *websites*
- AMBIENTE** Ações de formação cívica e ambiental

Colaboradores podem participar até seis dias por ano em ações de voluntariado, sem afetar a assiduidade

Globalmente durante o último triénio, a PT contribuiu para a sociedade nacional e para alguns países de expressão portuguesa, entre os quais Timor, Guiné, Cabo Verde, S. Tomé e Príncipe e Moçambique, com pelo menos 1.222 voluntários, com mais de 8.200 horas de trabalho voluntário e chegou a mais de 30.000 beneficiários.



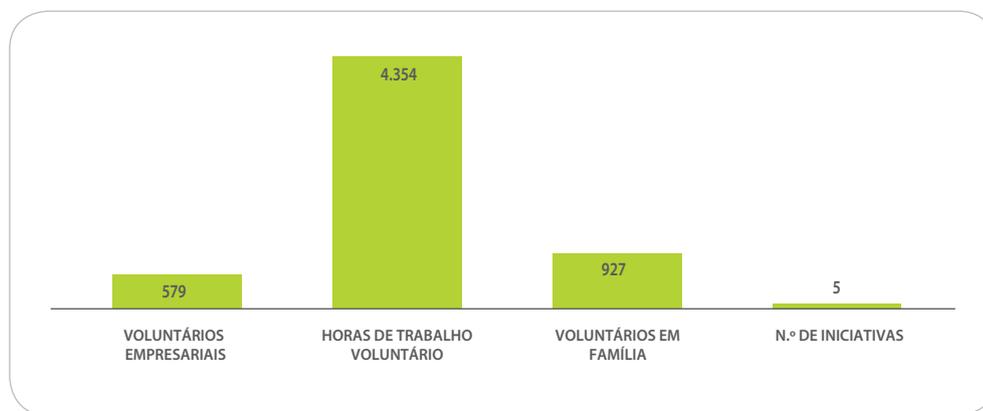
Os programas de voluntariado dividem-se de acordo com os horários em que se executam:

- Voluntariado empresarial – oferece a possibilidade de cada colaborador doar seis dias de trabalho voluntário, durante o período de horário normal de trabalho, sem que isso afete a respetiva retribuição e/ou assiduidade;

No ano de 2011, 573 Voluntários PT prestaram aproximadamente 4.354 horas de trabalho voluntário a um conjunto de 115 instituições (escolas, IPSS e outras instituições de apoio a pessoas socialmente carenciadas), tendo sido beneficiado um universo de cerca de 19.175 destinatários diretos.

- Voluntariado em família – organizado em horários de tempos livres conta com a participação de colaboradores e seus familiares.

Em 2011, participaram cerca de 927 voluntários em 5 iniciativas de voluntariado social e ambiental.



Programa Aurora – Voluntariado empresarial

O Programa Aurora é um banco de horas de voluntariado empresarial que permite aos colaboradores do Grupo PT participarem em projetos de desenvolvimento social, até 35 horas por ano durante o horário normal de trabalho. Pelo número de horas envolvido, este é um programa único no campo do Voluntariado Empresarial, e que permitiu à Fundação PT levar a cabo as seguintes iniciativas:

- **“Comunicar em Segurança”.**
- **Aprender a Empreender:** Programa da Junior Achievement Portugal.
- **Programa Braço Direito:** Iguamente organizado pela *Junior Achievement* Portugal, é dirigido a alunos do ensino secundário e pretende proporcionar-lhes o contacto com uma realidade profissional do seu interesse.
- **Ação Helpo:** Nesta ação foram recolhidos materiais escolares (cadernos, esferográficas, lápis, borrachas, afias, mochilas, estojos...), escovas e pastas de dentes, mantas tipo polar, livros infantis e juvenis, enciclopédias e dicionários, jogos didáticos, e chinelos de dedo (tipo havaianas) destinados à Helpo, ONG que promove programas de apoio continuados, projetos de assistência, ajuda humanitária, desenvolvimento comunitário, educação para o desenvolvimento e desenvolvimento humano, em Portugal, Moçambique e S. Tomé.
- **Ação “Está lá Está bem?”:** Contacto telefónico com idosos em situação de isolamento social, residentes na baixa lisboeta, a fim de minimizar a sua solidão.
- **Ação Pintar Voluntariado:** Para assinalar o Ano Europeu do Voluntariado 2011.

- **Ação Feira de Solidariedade Rastrillo:** Recolha de fundos para ajudar as crianças e jovens.
- **Festa de Natal da Comunidade Vida e Paz:** Durante três dias, é assegurado, o acesso a vários serviços de apoio: espetáculos, vestuário, calçado, balneário, cabeleireiro, “loja do cidadão”, saúde, medicina dentária, apoio jurídico, alimentação e servido o jantar de Natal a cidadãos sem abrigo.
- **Ação Giro:** Melhoria da qualidade de vida de grupos em risco, enquadrados em zonas socialmente deprimidas ou em instituições de acolhimento.

Nas ações desenvolvidas em 2011 no âmbito do programa Aurora, registou-se a participação de 499 voluntários que disponibilizaram um total de 3.538 horas de trabalho, tendo sido beneficiadas 94 instituições e cerca de 17.908 destinatários diretos.

Programa Mão-na-Mão – Voluntariado empresarial

Coordenado pela Fundação Portugal Telecom, o “Mão-na-Mão” – movimento de voluntariado interempresarial - conta atualmente com a participação, a disponibilidade e o empenho das seguintes empresas: Allianz, BP Portugal, Sacoor Brothers, Cisco, DHL, INOV Inovação, Jason, Nova Delta, Opway, SAS, Siemens, Xerox, Prosegur, BNP Paribas, Fundação PT, PT Comunicações, TMN, PT Contact, PT Inovação, PT PRO e PT SI.

Este programa está direcionado para instituições privadas de solidariedade social, Misericórdias, bem como estabelecimentos hospitalares e de ensino que apoiem cidadãos vítimas de exclusão social, e as suas iniciativas traduzem-se na execução de tarefas específicas, comprometendo-se as empresas signatárias a disponibilizar colaboradores para nelas participarem durante o horário normal de trabalho.

Em 2011, o “Mão-na-Mão” desenvolveu as seguintes iniciativas:

- **Projeto 8 aos 80:** Esta iniciativa beneficiou várias instituições - Associação de Futuro Autónomo; Obra Nacional da Pastoral dos Ciganos; Legião da Boa Vontade (Porto) e Cáritas de Beja -, e foram realizadas diversos tipos de atividades, entre as quais: pintura de cartazes com as crianças do Futuro Autónomo; recuperação de paredes da Obra; distribuição de cabazes alimentares na Legião e ação de empreendedorismo na Cáritas.
- **Ações 10 Anos:** Esta iniciativa realizou-se em duas instituições: na Associação Vitae e na Escola Ensino Básico da Apelação. A primeira ação foi a pintura do pátio da associação. A segunda ação, dividiu-se na pintura da sala de convívio/muro exterior da escola e experiências científicas com os alunos.
- **Conchinhas do Mar:** Ação de Verão na Praia do Tamariz com crianças e jovens que frequentam o Centro de Reabilitação de Alcoitão, com idades compreendidas entre os 3 os 17 anos. Em 2011, esta ação beneficiou 20 crianças com deficiência neuromotora ou intelectual, tendo consistido em manhãs na praia do Tamariz, passeios e jogos no Parque da Gandarinha, hipismo e jogos na Aldeia Hípica Fonte Caspolina.
- **Uma semana nas prisões:** Ação estruturada em articulação com a Direção Geral dos Serviços Prisionais. Foram desenvolvidas atividades diversas, desde a melhoria de espaços, sessões de leitura, trabalhos artesanais a visitas *online* a museus portugueses.
- **Um dia à vela:** na zona norte do país foi feita uma aula de vela, um passeio pela ria de Aveiro no moliceiro da PT Inovação, jogos tradicionais, pinturas faciais e escultura de balões. O evento foi destinado a crianças carenciadas e, juntamente com os voluntários, participaram na pintura de três telas, que foram oferecidas às instituições participantes como recordação deste dia.
- **Ação Idosos:** Iniciativa constituída por três ações junto dos idosos com o objetivo de melhorar as condições dos espaços que eles frequentam no dia a dia e proporcionar-lhes alguns momentos de alegria e lazer dos quais estão privados normalmente devido à ausência de acompanhamento familiar.

Em 2011, no conjunto das ações desenvolvidas no contexto do Mão-na-Mão, participaram 75 voluntários do Grupo PT, totalizando 704 horas de trabalho, e 1.288 de outras empresas que integram o projeto. Foram beneficiadas 20 Instituições e 1.256 destinatários diretos.

Programa Partilhar – Voluntariado empresarial

Programa de voluntariado empresarial de longo termo, que nasceu de uma protocolo com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, no âmbito do qual é disponibilizado equipamento informático e são ministradas ações de formação a jovens e idosos apoiados por aquela instituição. Estão em curso contactos com a Santa Casa da Misericórdia para reformulação desta iniciativa, tal como anteriormente referido.

Em 2011, no âmbito deste programa, estiveram envolvidos 5 participantes, disponibilizando um total de 112 horas de trabalho e tendo um total de 11 beneficiários.

Programas de Voluntariado em Família (fora horário laboral)

Casa Solidária

Volta Solidária

Dar as mãos sem idade

Banco Alimentar

Ajude o Ambiente

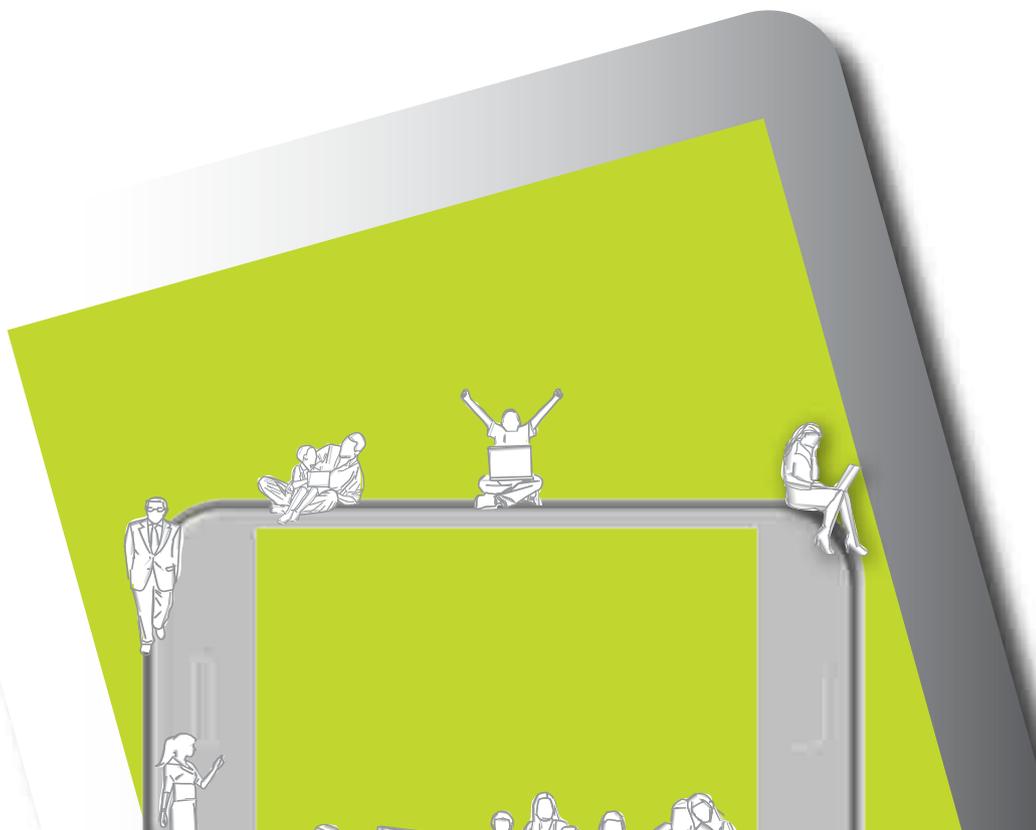






TABELA GRI E GLOBAL COMPACT



TABELA DE INDICADORES GRI

NATUREZA	INDICADORES	NÍVEL DE REPORTE	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	PRÍNCIPIOS UNGC
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
	1.1. Declaração da pessoa com maior poder de decisão na organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia.	T	12-15	1,7,9
	1.2. Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades, relacionados com a atividade da Empresa.	T	18-24, 32, 136-140	
2. PERFIL ORGANIZACIONAL				
-	2.1. Denominação da organização relatora.	T	2	
-	2.2. Principais marcas, produtos e/ou serviços.	T	9	
-	2.3. Estrutura operacional da organização, incluindo principais departamentos, empresas em funcionamento, empresas participadas e <i>joint ventures</i> .	T	55	
-	2.4. Localização da sede social da Empresa.	T	2	
-	2.5. Países em que está presente e nome daqueles com operações significativamente relevantes para as questões de sustentabilidade abordadas no Relatório.	T	5, 10-11	
-	2.6. Tipo e natureza jurídico-legal de propriedade.	T	2	
-	2.7. Mercados abrangidos.	T	9-11	
-	2.8. Dimensão da organização relatora, incluindo número de colaboradores, vendas líquidas e quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados.	T	81, Relatório e Contas (R&C) p. 127, 129, 132-135, 158-159, 227	
-	2.9. Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo Relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura acionista.	T	68-69, 81	
-	2.10. Prêmios recebidos durante o período a que se refere o Relatório.	T	25-26	
3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO				
-	3.1. Período abrangido para as informações apresentadas no Relatório.	T	5	
-	3.2. Data do último Relatório publicado.	T	5	
-	3.3. Ciclo de publicação de Relatórios.	T	5	
-	3.4. Pessoa(s) a ser(em) contactada(s) para esclarecimentos referentes ao Relatório ou ao seu conteúdo, incluindo o endereço eletrónico e o <i>website</i> da Internet.	T	2	
-	3.5. Processo para a definição do conteúdo do Relatório, incluindo: o processo para determinar a relevância, a definição de questões prioritárias no âmbito do Relatório e a identificação das partes interessadas que sejam potenciais utilizadoras do Relatório.	T	5	
-	3.6. Limites do Relatório (países ou regiões, produtos ou serviços, departamentos, instalações, <i>joint ventures</i> ou Empresas participadas, bem como outras limitações de âmbito específico).	T	5	
-	3.7. Limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do Relatório.	T	5	
-	3.8. Base de elaboração do Relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , empresas participadas, parcialmente controladas, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras situações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos ou com Relatórios de outras organizações.	T	5	
-	3.9. Técnicas de medição de dados e as bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no Relatório.	T	5, 19, 24	
-	3.10. Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em Relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (por ex. fusões/aquisições, mudança do período ou ano base, natureza do negócio, métodos de medição).	T	A maior parte dos dados financeiros relativos a 2010 foram refeitos devido à aquisição da Oi e ao reconhecimento da Vivo como operação descontinuada.	
-	3.11. Alterações significativas, em relação a Relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados.	T	Não se aplica.	
-	3.12. Tabela que identifica o local das informações padrão no Relatório.	T	Presente tabela.	
-	3.13. Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o Relatório.	T	5	
4. GOVERNANCE, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO				
-	4.1. Estrutura de <i>governance</i> da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização.	T	54-55	
-	4.2. Indicar se o presidente do órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um diretor executivo (e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição).	T	57-58	
-	4.3. Indicar, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, o número de membros do órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou os membros não executivos.	T	56	
-	4.4. Mecanismos que permitem a acionistas e colaboradores transmitir recomendações ou orientações ao órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado.	T	29, 68, 93	
-	4.5. Relação entre a remuneração dos membros do órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado, dos diretores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental).	T	60-64	
-	4.6. Processos ao dispor do órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado para evitar a ocorrência de conflitos de interesse.	T	50-53, 56	
-	4.7. Processo para a determinação das qualificações e competências exigidas aos membros do órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado para definir a estratégia da organização relativamente às questões ligadas ao desempenho económico, ambiental e social.	T	Os Administradores eleitos são avaliados com base na pluralidade das suas competências em gestão, englobando critérios financeiros e não financeiros. No entanto, não existem processos específicos definidos para tal avaliação.	
-	4.8. Declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação.	T	49-65	1 a 10
-	4.9. Processos do órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado para supervisionar a forma como a organização efetua a identificação e a gestão do desempenho económico, ambiental e social, a identificação e a gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com as normas internacionalmente aceites, códigos de conduta e práticas.	T	58	
-	4.10. Processos para a avaliação do desempenho do órgão de <i>governance</i> hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social.	T	59	
-	4.11. Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma.	T	35-43	7
-	4.12. Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de caráter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.	T	48-49	1 a 10
-	4.13. Participação significativa em associações e/ou organizações de defesa nacionais/internacionais.	T	111	
-	4.14. Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização.	T	29	
-	4.15. Base para a identificação e seleção das partes interessadas a serem envolvidas.	T	29	
-	4.16. Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas.	T	29, 68, 72, 87	
-	4.17. Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através dos Relatórios.	T	30-31	

TABELA DE INDICADORES GRI

NATUREZA	INDICADORES	NÍVEL DE REPORTE	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	PRÍNCIPIOS UNGC
ABORDAGENS DE GESTÃO				
-	Abordagem de Gestão Económica.	T	43, 45, 71	
-	Abordagem de Gestão Ambiental.	T	46-48, 110-113	7, 8, 9
-	Abordagem de Gestão Social - Práticas Laborais e Trabalho Condigno.	T	45, 86-88	2, 3, 4
-	Abordagem de Gestão Social - Direitos Humanos.	T	45, 48-49, 88, 103	1
-	Abordagem de Gestão Social - Sociedade.	T	48-50, 134-135	
-	Abordagem de Gestão Social - Responsabilidade do Produto.	T	45, 48, 76-80	
INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO				
E	EC1. Valor económico direto gerado, distribuído e acumulado.	T	23, 83, 102, 136, 144, R&C p. 127	
E	EC2. Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	T	110	
E	EC3. Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	T	R&C p. 163-167	
E	EC4. Apoio financeiro significativo recebido do governo.	T	A PT não recebeu quaisquer apoios do governo.	
ASPETO - PRESENÇA NO MERCADO				
C	EC5. Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes.	T	85	1
E	EC6. Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	T	102	
E	EC7. Procedimentos para a contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local.	T	A PT não tem uma política de quotização que assuma como princípios de recrutamento a contratação local e a existência um número mínimo de expatriados (com especial relevo para funções financeiras).	
ASPETO - Impactos ECONÓMICOS INDIRETOS				
E	EC8. Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou <i>pro bono</i> .	T	147	
C	EC9. Descrição e análise dos impactos económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	T	32-34, 18-24, 136-140	
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL				
ASPETO - MATÉRIAS PRIMAS				
E	EN1. Matérias-primas utilizadas, por peso ou por volume.	T	116	7, 8, 9
E	EN2. Percentagem das matérias-primas utilizadas que são provenientes de reciclagem ou reutilização.	T	116	7, 8, 9
ASPETO - ENERGIA				
E	EN3. Consumo direto de energia, por fonte de energia primária.	T	116-117	7, 8, 9
E	EN4. Consumo indireto de energia, por fonte de energia primária.	T	117	7, 8, 9
C	EN5. Poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	T	114-115, 118	7, 8, 9
C	EN6. Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções de consumo obtidas.	T	114-115, 118	7, 8, 9
C	EN7. Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e objetivos alcançados.	T	114, 118	7, 8, 9
ASPETO - ÁGUA				
E	EN8. Consumo total de água, por fonte.	T	118	7, 8, 9
C	EN9. Fontes hídricas significativamente afetadas pelo consumo de água.	T	O consumo de água da PT não afeta nenhum recurso hídrico, uma vez que a quantidade de água é pouco significativa.	7, 8, 9
C	EN10. Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	P	Ainda não é possível quantificar a quantidade de água reutilizada.	7, 8, 9
ASPETO - BIODIVERSIDADE				
E	EN11. 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.	T	118	7, 8, 9
E	EN12. Descrição dos impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade.	T	119	7, 8, 9
C	EN13. Habitats protegidos ou recuperados.	T	119	7, 8, 9
C	EN14. Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactos na biodiversidade.	T	33, 119	7, 8, 9
C	EN15. Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.	N.R.	Informação não disponível.	7, 8, 9

TABELA DE INDICADORES GRI

NATUREZA	INDICADORES	NÍVEL DE REPORTE	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	PRÍNCIPIOS UNGC
ASPETO - EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS				
E	EN16. Emissões de gases com efeito de estufa (GEE), por peso.	T	120	7, 8, 9
E	EN17. Outras emissões indiretas relevantes de GEE, por peso.	T	121	7, 8, 9
C	EN18. Iniciativas para reduzir as emissões de GEE e reduções alcançadas.	T	114-115, 121	7, 8, 9
E	EN19. Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	T	121	7, 8, 9
E	EN20. NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso.	T	121	7, 8, 9
E	EN21. Descarga total de água, por qualidade e destino.	T	121	7, 8, 9
E	EN22. Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha.	T	122-123	7, 8, 9
E	EN23. Número e volume total de descargas significativas.	T	Não ocorreram descargas significativas.	7, 8, 9
C	EN24. Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.	T	As matérias-primas perigosas utilizadas pela PT são, no final do ciclo de vida, recolhidas e tratadas por entidades nacionais credenciadas. 122-123	7, 8, 9
C	EN25. Dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial.	N.R.	Informação não disponível.	7, 8, 9
ASPETO - PRODUTOS E SERVIÇOS				
E	EN26. Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacto.	T	114, 118-119	7, 8, 9
E	EN27. Percentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens, por categoria.	T	115	7, 8, 9
ASPETO - CONFORMIDADE				
E	EN28. Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	T	123	7, 8, 9
ASPETO - TRANSPORTES				
C	EN29. Impactos ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de colaboradores.	N.R.	Informação não disponível.	7, 8, 9
ASPETO - GERAL				
C	EN30. Custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo.	T	124	7, 8, 9
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL - PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO				
ASPETO - EMPREGO				
E	LA1. Mão de obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por género e região.	P*	81, 83, 84	
E	LA2. Número e percentagem de colaboradores contratados e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região.	T	86	
C	LA3. Benefícios assegurados aos colaboradores a tempo inteiro que não são concedidos a colaboradores temporários ou a tempo parcial.	T	87	
E	LA15. Taxa de retorno e de retenção após licença parental, por género.	P*	83	
ASPETO - RELAÇÕES ENTRE FUNCIONÁRIOS E ADMINISTRAÇÃO				
E	LA4. Percentagem de colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva.	T	82	3
E	LA5. Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação coletiva.	T	87, 94-95	
ASPETO - SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO				
E	LA6. Mão de obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	T	80, 99	1
E	LA7. Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e por género.	T	83, 100	1
E	LA8. Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos colaboradores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves.	T	96, 99-100	
E	LA9. Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.	T	94-95	1, 3
ASPETO - FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO				
E	LA10. Média de horas de formação, por categoria de colaborador e por género.	T	90	1
E	LA11. Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e a gestão de carreira.	T	87, 91-92	1
E	LA12. Percentagem de colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira, por género.	T	91	1

TABELA DE INDICADORES GRI

NATUREZA	INDICADORES	NÍVEL DE REPORTE	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	PRÍNCIPIOS UNGC
ASPETO - DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
E	LA13. Composição dos órgãos de <i>governance</i> e discriminação dos colaboradores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	P*	56, 84	1
E	LA14. Rácio entre a remuneração total de homens e mulheres, por categoria profissional e por localização das operações.	T	84	1
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL - DIREITOS HUMANOS				
ASPETO - PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE AQUISIÇÕES				
E	HR1. Percentagem e número total de acordos e contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos, ou que foram submetidos a avaliações referentes a esta temática.	T	Todas as <i>due diligences</i> são realizadas do ponto de vista financeiro, social e ambiental.	
E	HR2. Percentagem dos principais fornecedores, empresas contratadas e outros parceiros de negócio que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas.	T	105-108	1 a 6
E	HR3. Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de colaboradores que beneficiaram de formação.	T	49, 91	1 a 6
ASPETO - NÃO DISCRIMINAÇÃO				
E	HR4. Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	T	51	1, 2 e 6
ASPETO - LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E ACORDO DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA				
E	HR5. Operações e fornecedores relevantes em que exista um risco significativo de violação dos direitos de liberdade de associação e realização de acordos de negociação coletiva, e medidas que contribuam para a concretização destes direitos.	T	Dada a natureza das atividades, não existe o risco de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de negociação coletiva. A atividade da PT cumpre estritamente as orientações da SOX e da CMVM e implementa as melhores práticas de gestão de risco, bem como as orientações estratégicas relativas ao respeito pelos direitos humanos, nomeadamente as da <i>United Nations Global Compact</i> , que a PT subscreve.	
ASPETO - TRABALHO INFANTIL				
E	HR6. Operações e fornecedores relevantes em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua abolição.	T	51, 88	1, 2, 5
ASPETO - TRABALHO FORÇADO E ESCRAVO				
E	HR7. Operações e fornecedores relevantes em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo e medidas que contribuam para a sua eliminação.	T	Dada a natureza das atividades, não existe o risco de ocorrência de trabalho forçado ou escravo. A atividade da PT orienta-se e cumpre estritamente as orientações da SOX e da CMVM e implementa as melhores práticas de gestão de risco, bem como as orientações estratégicas relativas ao respeito pelos direitos humanos, nomeadamente as da <i>United Nations Global Compact</i> , que a PT subscreve.	1, 2, 4
ASPETO - PRÁTICAS DE SEGURANÇA				
C	HR8. Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos que são relevantes para as operações.	N.R.	Não relevante para a atividade da PT.	
ASPETO - DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS				
C	HR9. Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e ações tomadas.	T	Não aplicável às operações do Grupo PT em Portugal.	
ASPETO - AVALIAÇÃO				
E	HR10. Percentagem e número total de operações sujeitas a revisões/avaliações relativas a direitos humanos.	T	50	
ASPETO - REMEDIAÇÃO				
E	HR11. Número de queixas relacionadas com a violação de direitos humanos arquivadas, abordadas e resolvidas através de mecanismos formais de gestão de reclamações.	T	51	
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL - SOCIEDADE				
ASPETO - COMUNIDADE				
E	SO1. Percentagem e número total das operações que realizaram avaliações de impacto na comunidade local e que implementaram programas de envolvimento ou de desenvolvimento da comunidade local.	T	148-151	
E	SO9. Operações com potencial de efeitos negativos na comunidade local.	T	119	
E	SO10. Medidas de prevenção e mitigação dos efeitos negativos na comunidade local.	T	33, 119	

TABELA DE INDICADORES GRI

NATUREZA	INDICADORES	NÍVEL DE REPORTE	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	PRÍNCÍPIOS UNGC
ASPETO - CORRUPÇÃO				
E	SO2. Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos para prevenir a corrupção.	T	O processo de avaliação de riscos, os fatores de risco e a respetiva gestão são aplicados a todos os negócios da PT. A análise do risco de corrupção, estando incluído no Código de Conduta, constitui um dos aspetos/riscos analisados.	10
E	SO3. Percentagem de colaboradores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.	T	49	10
E	SO4. Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	T	50	10
ASPETO - POLITICAS PÚBLICAS.				
E	SO5. Participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i> .	T	50	
C	SO6. Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país.	T	50	
ASPETO - CONCORRÊNCIA DESLEAL				
C	SO7. Número total de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	T	Não ocorreram.	
ASPETO - CONFORMIDADE				
E	SO8. Número total de multas e sanções não monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	T	54	
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL - RESPONSABILIDADE DO PRODUTO				
ASPETO - SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE				
E	PR1. Ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactos de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos.	T	79	
C	PR2. Número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactos, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	T	79	
ASPETO - ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS.				
E	PR3. Procedimentos para informação e rotulagem dos produtos e serviços, bem como a percentagem dos principais produtos e serviços sujeitos a tais requisitos.	T	79	
C	PR4. Número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	T	79	
C	PR5. Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente.	T	75-76	
ASPETO - COMUNICAÇÕES DE MARKETING				
E	PR6. Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	T	80	
C	PR7. Número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	T	80	
ASPETO - PRIVACIDADE DO CLIENTE				
	PR8. Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes.	T	Não ocorreram.	
ASPETO - CONFORMIDADE				
E	PR9. Valor monetário de multas relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos relativos a produtos e serviços.	T	79-80	
INDICADORES DE DESEMPENHO DO SUPLEMENTO SECTORIAL DAS TELECOMUNICAÇÕES				
ASPETO - OPERAÇÕES INTERNAS				
C	IO1. Investimento em redes de infraestruturas de telecomunicações.	T	13, 21, 32, 44	
C	IO2. Custos líquidos para fornecedores de serviços sob o serviço universal obrigatório, quando se trata de estender o serviço a locais geográficos e grupos economicamente desfavorecidos, que não são lucrativos. Descrever mecanismos relevantes, a nível legislativo e regulamentares.	T	As questões relacionadas com o serviço universal obrigatório são reguladas pela ANACOM, entidade com a qual a PT mantém contacto regular no âmbito da sua atividade. A PT tem mantido negociações com esta entidade que lhe irão permitir, num futuro próximo, reportar o valor do investimento em fornecedores no âmbito do serviço universal.	
C	IO3. Práticas que garantam a saúde e segurança dos colaboradores de campo, envolvidos na instalação, operação e manutenção de antenas, estações base, cabos e outras infraestruturas externas.	T	100-101	
C	IO4. Cumprimento das diretrizes do ICNIRP (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection) relativos às emissões de radiofrequência (RF) de aparelhos móveis.	T	119	
C	IO5. Cumprimento com as diretrizes do ICNIRP relativas à exposição a radiofrequência nas estações.	T	119	
C	IO6. Políticas e práticas à Taxa de Absorção Específica (SAR) de aparelhos móveis.	N.R.		
C	IO7. Políticas e práticas de consulta aos <i>stakeholders</i> , sobre o local de instalação de <i>sites</i> .	T	119	
C	IO8. Número e percentagem de <i>sites</i> , <i>sites</i> partilhados e <i>sites</i> de estruturas existentes.	T	119	

TABELA DE INDICADORES GRI

NATUREZA	INDICADORES	NÍVEL DE REPORTE	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	PRÍNCIPIOS UNGC
ASPETO - ACESSIBILIDADE DAS TELECOMUNICAÇÕES				
C	PA1. Políticas e práticas para a extensão da infraestrutura de telecomunicações e acesso a produtos e serviços de telecomunicações a locais de baixa densidade populacional.	T	141	
C	PA2. Políticas e práticas para ultrapassar barreiras ao acesso e uso de produtos e serviços de telecomunicações, incluindo: linguagem, cultura, iliteracia, insuficiência de educação, rendimento, deficiências e idade. Incluir descrição do modelo de negócio aplicado.	T	46	
C	PA3. Políticas e práticas que garantam a disponibilidade dos produtos e serviços de telecomunicações. Quantificar, sempre que possível, períodos específicos de tempo e locais.	T	13, 44, 120, 141-143	
C	PA4. Quantificar o nível de disponibilidade dos produtos e serviços de telecomunicações nas áreas onde a organização opera. Os exemplos incluem: número de clientes / <i>market share</i> ; percentagem de população coberta, percentagem de território coberto.	T	19, 138	
C	PA5. Número e tipo de produtos e serviços de telecomunicações fornecidos e utilizados por segmentos de população com rendimento reduzido e com nenhum rendimento. Fornecer definições seleccionadas. Incluir descrição do abordagem e definição de preço, ilustrando com exemplos como preço por minuto de diálogo / bit de informação transferida nas áreas remotas, pobres ou com baixo rendimento.	T	141	
C	PA6. Programas para assegurar a continuidade de produtos e serviços de telecomunicações em situações de emergência.	T	120	
C	PA7. Políticas e práticas para gerir questões de direitos humanos relacionadas com o acesso e o uso de produtos e serviços de telecomunicações.	T	67-78	
C	PA8. Políticas e práticas de comunicação sobre o tema Campos Electromagnéticos. Incluir informação dada nos pontos de venda dos materiais	T	119	
C	PA9. Investimento em programas e atividades de investigação sobre campos electromagnéticos. Incluir descrição de programas fundados pela organização relatora, bem como aquelas para as quais esta contribuiu.	N.R.	119	
C	PA10. Iniciativas para assegurar clareza das tarifas.	T	32, 79	
C	PA11. Iniciativas para informar os clientes sobre características do produto, e aplicações que promovem uso responsável, eficiente, economicamente rentável, e ambientalmente preferível.	T	45, 79-80	
ASPETO - APLICAÇÕES TECNOLÓGICAS				
C	TA1. Exemplos da eficiência dos recursos utilizados em produtos e serviços de telecomunicações entregues.	T	33, 114-115	
C	TA2. Exemplos de produtos, serviços e aplicações de telecomunicações com potencial para substituir objetos físicos.	T	114-115, 134	
C	TA3. Medidas de transporte e ou mudanças de utilização de recursos decorrentes do uso de produtos e serviços de telecomunicações usados pelo cliente.	T	113-115	
C	TA4. Impactos indirectos decorrentes do consumo de produtos e serviços acima descritos, e aquisição de conhecimentos para desenvolvimentos futuros.	T	91, 11, 114-115	
C	TA5. Práticas relacionadas com os direitos de propriedade intelectual e tecnologias de fonte aberta	T	133	
E	- Indicador essencial			
C	- Indicador complementar			
T	- Indicador totalmente respondido			
P	- Indicador parcialmente respondido			
N.R.	- Indicador não respondido			

* A informação mais detalhada sobre estes indicadores, nomeadamente a sua discriminação por género ou faixa etária, não estava disponível na data de elaboração do relatório. A PT prevê o reporte total destes indicadores em 2012.



Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **Portugal Telecom (PT)** apresentou seu relatório "Relatório de Sustentabilidade 2011" para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação A+.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3.1 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3.1 das GRI.

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 18 de maio de 2012

Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative



O "+" foi acrescentado a este Nível de Aplicação porque Portugal Telecom (PT) submeteu (parte de) seu relatório a verificação externa. A GRI aceita a soberania da própria organização na escolha da organização responsável pela verificação externa e na decisão do escopo da verificação.

A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. www.globalreporting.org

Isenção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 18 de maio de 2012. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.



DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO

DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO DA SGS ICS DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2011 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 efectuou a verificação independente do Relatório de Sustentabilidade 2011. 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 2011.

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 efectuámos, em relação ao âmbito e objectivo 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 do *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 2011 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 G3.1 (2011);
- 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, objecto 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 inspecção, 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 aspectos 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. Os verificadores envolvidos detêm 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 efectuado, é nosso parecer que a informação e os dados contidos no relatório verificado são exactos, abrangentes, fiáveis e providenciam uma representação apropriada das actividades da PT no decurso do período de doze meses findo em 31 de Dezembro de 2011.

A equipa de verificação considera que o Relatório de Sustentabilidade 2011, pode ser utilizado pelos *stakeholders* da PT.

PRINCÍPIOS DA ACCOUNTABILITY AA1000 (2008) – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Na nossa opinião o Relatório de Sustentabilidade 2011 da PT demonstra um forte compromisso com os Princípios da *AccountAbility* AA1000, Inclusão, Materialidade e Resposta, conforme conclusões abaixo:

Inclusão - O Relatório de Sustentabilidade 2011 demonstra o compromisso da PT com o princípio da inclusão. Encontram-se definidas e implementadas as metodologias para identificação, envolvimento e participação dos *stakeholders*, e estão estabelecidos os canais de comunicação que permitem conhecer as suas preocupações e expectativas e identificar os temas relevantes.

Materialidade – Anualmente a PT estabelece a sua matriz de materialidade, identificando os temas críticos, relevantes e importantes a incluir no Relatório de Sustentabilidade.

A análise da relevância da materialidade dos temas é tida em consideração para a definição de oportunidades de melhoria.

Resposta - A PT tem os mecanismos necessários para dar resposta às preocupações e expectativas dos *stakeholders*. A nossa recomendação é que a PT face aos desafios do novo triénio, consolide os processos de diálogo e resposta, de forma a manter-se em linha com as expectativas dos *stakeholders*.

DIRETRIZES DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE G3.1 (2011) – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

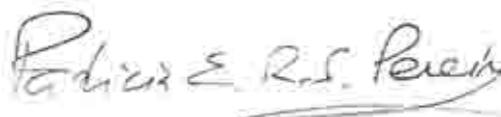
Na nossa opinião o Relatório de Sustentabilidade 2011 da PT, foi elaborado de acordo com as Diretrizes do GRI G3.1 (2011) e o Suplemento Setorial de Telecomunicações (2003), satisfazendo as condições de aplicação do Nível A+.

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



Patricia Pereira

Direção de Certificação

Lisboa, 8 de Maio de 2012

WWW.PT.SGS.COM



AA1000

Licensed Assurance Provider
000-8

