

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2010



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
Matrícula na Conservatória
do Registo Comercial de Lisboa
e de Pessoa Colectiva 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
Site: www.telecom.pt

Receitas

3.742

milhões de euros

Resultado Líquido

5.672

milhões de euros

Clientes

85,5

milhões



EBITDA

1.492

milhões de euros

Investimento

798

milhões de euros

**Investimento
em I&D**

+200

milhões de euros

Emissões de CO₂

-7%



Consumo de água

-31%

NOTAS METODOLÓGICAS

A apresentação deste relatório obedece aos seguintes critérios:

Global Reporting Initiative

O relatório de sustentabilidade empresarial da PT é elaborado de acordo com as directrizes da *Global Reporting Initiative, G3*, 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 2010. A PT publica anualmente o relatório de sustentabilidade empresarial a par do relatório e contas consolidadas, sendo que a última publicação refere-se ao ano de 2009.

Âmbito do relatório

A informação disponibilizada refere-se predominantemente à actuação 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 acto de transparência e partilha da PT para com os *stakeholders*, evidenciando as metas atingidas e as políticas adoptadas 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 a análise da informação recebida dos nossos *stakeholders*, através dos respectivos canais de comunicação e de uma consulta por amostragem.

Auditoria e veracidade dos dados apresentados

Este relatório é sujeito a um processo de verificação da totalidade da informação nele incluída, em linha com as directrizes da GRI, no que respeita à credibilidade e qualidade do conteúdo e à orientação da auditoria por parte de uma entidade externa e independente.

Critérios utilizados na apresentação dos dados económicos, sociais e ambientais

Os dados apresentados têm origem nos sistemas de informação do Grupo e têm por base as Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS, o sistema fiscal, a legislação do direito do trabalho e do ambiente, os princípios de conduta adoptados pelo Grupo, os 10 princípios do pacto Global das Nações Unidas e as directrizes da GRI.

Em resultado da aquisição do investimento da PT na Brasilcel pela Telefónica em 27 de Setembro de 2010 e da adopção da IFRIC12, a PT ajustou a suas demonstrações financeiras referentes a períodos anteriores, de forma a reconhecer a Vivo como operação descontinuada e o impacto da nova regra contabilística.

Existem alterações nas técnicas de medição dos dados da ecoeficiência, relativamente aos cálculos de anos anteriores, uma vez foram integrados os valores de mais uma empresa da esfera do grupo – a PT Sistemas de Informação. Por esta razão os dados apresentados relativamente a anos anteriores sofreram acréscimos.

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
	PORTUGAL TELECOM
16	DESTAQUES
18	IMPACTES ECONÓMICOS, AMBIENTAIS E SOCIAIS
18	DESEMPENHO E IMPACTES NA SOCIEDADE
26	PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS
29	01 GERIR COM ÉTICA E RESPONSABILIDADE
30	ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE
30	1.1. ÉTICA E RESPONSABILIDADE NA CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS ACCIONISTAS
30	1.2. DIÁLOGO COM <i>STAKEHOLDERS</i> E IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS MATERIAIS
36	1.3. GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES
43	1.4. TRANSPARÊNCIA E CUMPRIMENTO
46	PRINCÍPIOS, CÓDIGOS DE CONDUTA E POLÍTICAS
46	2.1. PRINCÍPIOS E ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS
46	2.2. CÓDIGOS DE CONDUTA E POLÍTICAS ADOPTADAS
47	2.3. SISTEMAS DE REGISTO, DENÚNCIA CONFIDENCIAL E MONITORIZAÇÃO DE ALINHAMENTO
50	MODELO DE GOVERNO
50	3.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
52	3.2. FUNÇÕES
54	3.3. AVALIAÇÃO E REMUNERAÇÃO
60	3.4. COMITÉ DE SUSTENTABILIDADE
63	02 VALORIZAR OS NEGÓCIOS
64	INOVAÇÃO, INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO
64	1.1. ENFRENTAR DESAFIOS E CRIAR SOLUÇÕES
65	INOVAÇÃO INCREMENTAL
67	INOVAÇÃO PLANEADA
69	INOVAÇÃO EXPLORATÓRIA
70	1.2. PARCERIAS
73	COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS
73	2.1. ESTRATÉGIA DE PRESERVAÇÃO DO AMBIENTE
74	2.1.1. CADEIA DE VALOR DE BAIXO CARBONO
77	2.1.2. BIODIVERSIDADE
77	2.1.3. RADIAÇÕES ELECTROMAGNÉTICAS
77	2.1.4. RUÍDO
78	2.1.5. PAISAGEM URBANA E RURAL
78	2.1.6. DESASTRES NATURAIS
79	2.2. ECO-EFICIÊNCIA
80	2.2.1. DESEMPENHO INTEGRADO

88 ENVOLVIMENTO E GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

88 3.1. ACCIONISTAS E ANALISTAS

88 3.1.1. PRINCÍPIOS DE RELACIONAMENTO

88 3.1.2. COMPOSIÇÃO ACCIONISTA

89 3.1.3. VALORIZAÇÃO E DIVIDENDOS

91 3.2. CLIENTES

91 3.2.1. ATENDIMENTO

95 3.2.2. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

96 3.2.3. PROTECÇÃO DA PRIVACIDADE DE DADOS

97 3.2.4. SEGURANÇA RELATIVAMENTE A CONTEÚDOS

97 3.2.5. CONSUMO RESPONSÁVEL

100 3.3. COLABORADORES

100 3.3.1. MODELO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

101 3.3.2. PERFIL DOS COLABORADORES

103 3.3.3. ATRACÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTO

105 3.3.4. NEGOCIAÇÃO COLECTIVA

106 3.3.5. CLIMA ORGANIZACIONAL

107 3.3.6. FORMAÇÃO

108 3.3.7. SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

111 3.3.8. RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA

113 3.4. FORNECEDORES

113 3.4.1. PERFIL

114 3.4.2. MODELO DE COMPRAS

115 3.4.3. TRANSPARÊNCIA E ANTI-CORRUPÇÃO NO PROCESSO DE COMPRA

116 3.4.4. SELECÇÃO E CONTRATAÇÃO DE FORNECEDORES

117 3.4.5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO NA CADEIA DE VALOR

121 03 VALORIZAR A SOCIEDADE

122 INCLUSÃO E LITERACIA DIGITAL DA POPULAÇÃO

122 1.1. ACESSO E SERVIÇOS PARA TODOS

123 1.2. LITERACIA DIGITAL E ACESSO AO CONHECIMENTO

129 RESPONSABILIDADE SOCIAL NA COMUNIDADE

129 2.1. APOIO SOCIAL E CULTURAL DAS MARCAS COMERCIAIS

130 2.2. FUNDAÇÃO PT

130 2.2.1. COMBATE À INFO-EXCLUSÃO

134 2.2.2. EDUCAÇÃO E LITERACIA

135 2.2.3. SAÚDE

136 2.2.4. CULTURA E PATRIMÓNIO HISTÓRICO

138 2.2.5. AMBIENTE

138 2.2.6. APOIOS MECENÁTICOS

139 2.3. VOLUNTARIADO

140 INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO EMPRESARIAL

141 INICIATIVAS VOLUNTARIADO FAMILIAR

143 ÍNDICE REMISSIVO: TABELAS GRI E UNGC

151 VERIFICAÇÃO EXTERNA E INDEPENDENTE DA INFORMAÇÃO DO RELATÓRIO

PORTUGAL TELECOM

PORTUGAL		RECEITAS (MILHÕES DE EUROS)
Rede fixa	1.929 milhões de euros	Retalho, voz e dados para grandes empresas, ISP e banda larga [PT Comunicações 100%] Voz e dados para PME [PT Prime 100%]
Móvel	1.387 milhões de euros	TMN 100%

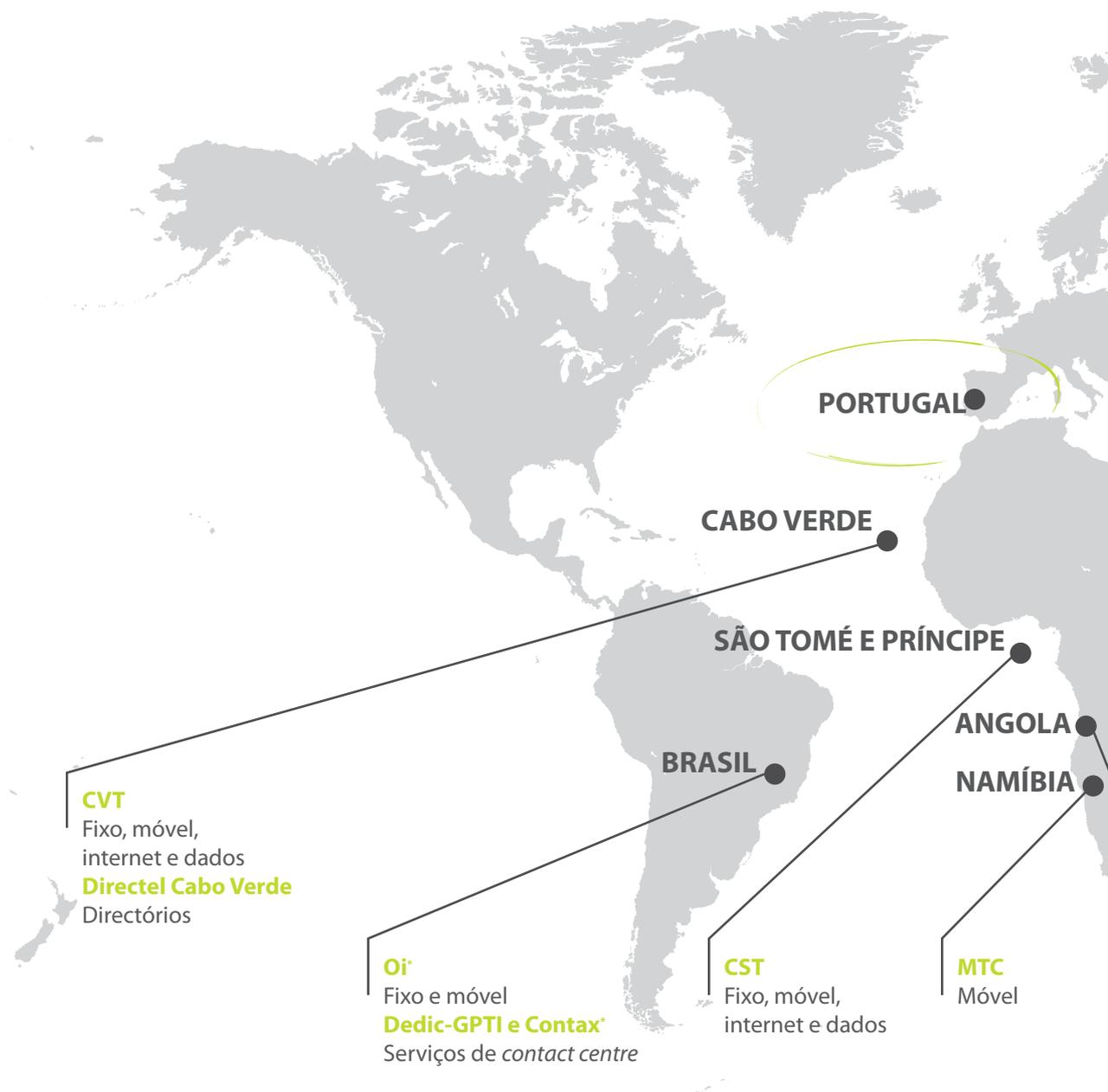


PRINCIPAIS ACTIVOS INTERNACIONAIS		RECEITAS (MILHÕES DE EUROS)
Unitel 25% (*)	Angola	Móvel 1.133
CTM 28%	Macau	Fixo, móvel 260
MTC 34% (*)	Namíbia	Móvel 149
CVT 40% (*)	Cabo Verde	Fixo, móvel 84
Timor Telecom 41,12%	Timor	Fixo, móvel 43
CST 51% (*)	São Tomé e Príncipe	Fixo, móvel 13

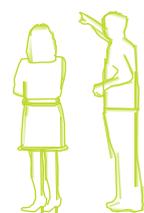
(*) Estas participações são detidas pela Africatel, a qual é controlada em 75% pela PT.

EMPRESAS INSTRUMENTAIS
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 [PT Contact 100%]; Gestão de fundos de pensões [Previsão 82,05%]

PORTUGAL TELECOM



*Negócios a concluir em 2011





Caros Leitores,

Este ano, temos muitos e renovados motivos para celebrar convosco. E, por isso, quero desde já expressar o reconhecimento pelo envolvimento e colaboração de todos.

Não obstante o contexto que vivemos, repleto de desafios no sector e na economia em geral, mantemos o nosso desígnio de servir as actuais e próximas gerações sabendo que todos os dias estamos a lançar os alicerces da forma de viver, trabalhar e comunicar para os próximos 100 anos.

PT passou a integrar o Dow Jones Sustainability Index

Este ano foi especialmente gratificante para a PT, após uma avaliação detalhada e profunda, efectuada pelo SAM Group, a actuação da PT na área da Sustentabilidade foi reconhecida e passamos a integrar o mais reputado índice de sustentabilidade a nível internacional, o *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI).

Com este reconhecimento, a PT passou a ser a única empresa portuguesa incluída simultaneamente nos dois principais índices internacionais de investimentos sustentáveis, o DJSI e o FTSE4Good.

Além de ser um forte motivo de orgulho para todos nós, é também um novo incentivo para reforçarmos o nosso compromisso para com a estratégia de sustentabilidade que assumimos e integramos na gestão da empresa.

Estratégia e compromissos com todos os stakeholders

Proseguimos os nossos cinco objectivos estratégicos, dos quais um é ser uma referência na área da sustentabilidade. Este ano, demos prioridade aos temas relacionados com a inclusão e literacia digital, a segurança, o desemprego, a pobreza e as alterações climáticas.

Definimos a nossa Política de Sustentabilidade e de Responsabilidade Social, complementar ao Código de Ética que reajustamos, e estamos a estendê-la progressivamente a toda a nossa cadeia de valor. Esta política integra os dez princípios preconizados pelo Pacto Global das Nações Unidas, os princípios da Organização Internacional do Trabalho, incluindo a Declaração Universal do Direitos Humanos, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, além dos princípios acordados na Carta de Sustentabilidade da ETNO (*European Telecommunications Network Operators*).

Combatemos as alterações climáticas

A eficiência energética e a mitigação da pegada de carbono a montante e a jusante da nossa cadeia de valor foram e continuam a ser os nossos principais focos de combate às alterações climáticas.



Por isso, naturalmente, fomos membros fundadores e participamos activamente na iniciativa *Green Touch* constituída por um consórcio de parceiros líderes da indústria, instituições de investigação e organizações não-governamentais, que tem como objectivo desenvolver soluções para reduzir, em 1.000 vezes, o consumo de energia das TIC e a respectiva pegada de carbono.

Estamos a desenhar 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.

Aposta na Investigação & Desenvolvimento como um pilar essencial na sustentabilidade

A nossa cultura de Investigação & Desenvolvimento alavancada nas parcerias que estabelecemos com entidades ligadas ao conhecimento científico assume um papel fundamental na recriação de soluções tecnológicas e organizacionais susceptíveis de garantirem condições sócio-económico-ambientais melhoradas e com impactos positivos para todos.

Planeámos e estamos a construir uma nova rede de fibra óptica até casa dos clientes, que irá servir as actuais e próximas gerações. Esta rede, designada por *Fiber to the Home*, recebeu o Prémio de Inovação na área de *Deployment and Operation of FTTH Networks* correspondente à mais inovadora rede de Fibra Óptica da Europa e permitirá alavancar serviços e funcionalidades que irão contribuir para que os clientes beneficiem de uma oferta alargada, suportada numa maior racionalização de custos e de consumo de energia.

Importância de uma utilização segura das TIC

As questões relacionadas com a segurança e protecção de dados, pessoais e empresariais, foram também objecto de uma atenção especial e reforçada ao longo do ano que passou.

Preparámos, adoptámos e estamos progressivamente a estender à nossa cadeia de valor uma Política de Segurança da Informação adaptada a todos os sistemas e tecnologias de informação e comunicação. 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.

Preocupação com o Marketing e Consumo Responsável

No actual contexto de mercado, as marcas e empresas utilizam campanhas de *marketing* cada vez mais agressivas cujos impactos e retorno na população passaram a merecer a nossa reflexão. Por isso, estamos focados numa comunicação que, embora muito orientada para os objectivos comerciais, inclua respeito pelos valores e crenças dos nossos clientes e que promova uma utilização esclarecida dos serviços e equipamentos a par de uma maior preservação ambiental. Este será um objectivo a prosseguir nos próximos anos.

Inclusão e literacia digital como áreas estratégicas

Todos reconhecemos que a inclusão e a literacia digital têm-se revelado pilares fundamentais na dinamização de novas oportunidades sócio-profissionais e, conseqüentemente, 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 especial, a grupos de cidadãos com necessidades especiais, continuam a estar no epicentro das iniciativas de responsabilidade social em que nos envolvemos.

Promoção do bem-estar social

Tendo em consideração a conjuntura económica, preocupamo-nos em criar soluções e serviços ajustados às famílias cujos rendimentos são ou passaram a ser menores.

Privilegiámos sempre as soluções que melhor servem as necessidades e aspirações de toda a população: encontrar soluções de comunicação adaptadas às características e necessidades de cada cidadão incluindo os que são portadores de deficiência.

O reconhecimento que recebemos

É sempre com muita satisfação e com um sentimento de responsabilidade acrescida que vemos o nosso empenho e os nossos resultados serem reconhecidos por várias entidades externas nacionais e internacionais.

Neste sentido, gostaria de destacar que permanecemos listados no índice FTSE4Good, recebemos o 1.º lugar do sector a nível nacional no prémio de Cidadania das Empresas e das Organizações e fomos incluídos no top 3 do *Engagement Rating Portugal 2010*. A avaliação efectuada pelo SAM Group mereceu-nos a integração no índice de Sustentabilidade da *Dow Jones, Europe and World* e a avaliação da valorização da marca PT pela *Brand Finance* manteve-nos como uma das 500 marcas mais valiosas do mundo.

O nosso compromisso e reconhecimento

Este relatório, já na sua sétima edição, pretende ser um espaço de reflexão, transparência e partilha dos impactos da nossa actividade na economia, no ambiente e na sociedade. Temos a ambição de o fazer melhor a cada ano.

Assim, gostaria mais uma vez de expressar o meu agradecimento a todos e de partilhar convosco a síntese das evoluções e dos desafios com que nos deparamos, bem como dos resultados que alcançamos ao longo do último ano, através da publicação deste relatório, elaborado de acordo com o nível mais exigente das directrizes da *Global Reporting Initiative* e da AA 1000.

Conte connosco, nós continuamos a contar consigo.



Zeinal Bava

Presidente Executivo

DESTAQUES

As políticas de gestão, as decisões estratégicas tomadas, a concretização das metas do ano e o impacte que estas têm na sociedade são os pilares da sustentabilidade da PT, a longo prazo.

Por isso, este relatório é um acto de partilha com todos os *stakeholders* e pretende representar um balanço do desempenho na empresa durante o ano de 2010.

Os pilares estratégicos definidos pela gestão da PT a um horizonte de três anos contêm objectivos ambiciosos e tendem a contrariar o ciclo conjuntural que a sociedade está a enfrentar.

A sustentabilidade é um dos pilares definidos e está subjacente a toda a actividade da empresa.

PILARES ESTRATÉGICOS



DESTAQUES DO ANO

ÁREA ECONÓMICA

Mantivemos presença em 12 países e 4 continentes

85,5 milhões de clientes – crescemos 18,7% (exclui VIVO e inclui Oi)

Contribuímos com 2,17% para o PIB nacional

Contribuímos com 2,44% do investimento a nível nacional

Contribuímos com 59,4% do investimento no sector a nível nacional

Contribuímos com 0,22% de empregabilidade a nível nacional

Investimos mais de 200 milhões de euros em I&D

Integrámos o *Dow Jones Sustainability Index*

Passámos a ser a única empresa portuguesa integrada nos dois índices de referência mundiais a nível da sustentabilidade: DJSI e FTSE4Good

Obtivemos distinção *Silver class* ao nível mundial no sector das Telecomunicações no Estudo FTTH (*Fiber to the Home*) Council & Eurostat



ÁREA AMBIENTAL

Reduzimos as emissões de CO₂ em 7%

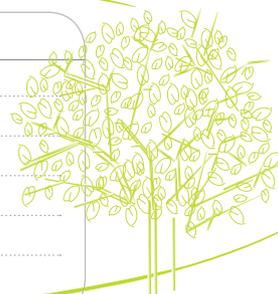
O consumo de energia efectuado incorporou 42% de energias renováveis

Reduzimos 31% o consumo de água

Reduzimos 10% o consumo de papel administrativo

Auxiliámos organizações de apoio a vítimas de desastres naturais a nível mundial

Fomos vencedores na categoria *European Green Mobile Phone*



ÁREA SOCIAL

Contribuímos com 0,72% do resultado operacional do ano em iniciativas de responsabilidade social e apoio à comunidade

Implementámos Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Social

Implementámos Política de Segurança de Informação

Difundimos guiões de Protecção de Menores na utilização das TIC

Aumentámos o nível médio de satisfação dos clientes em 0,3%

Reduzimos o tempo médio de instalação de serviços em 19%

Reduzimos o número de médio de reclamações em 16%

Melhorámos o nível médio de satisfação dos colaboradores em 4%

Verificámos nível de alinhamento a 41% dos fornecedores e fizemos auditoria aleatória e presencial em 2,5% dos mesmos

Consultámos os *stakeholders*, identificámos novos riscos e ajustámos os planos de actuação

Fomos reconhecidos com prémios e distinções a nível nacional e internacional

Actualizámos e difundimos o nosso Código de Ética



IMPACTES ECONÓMICOS, AMBIENTAIS E SOCIAIS

DESEMPENHO E IMPACTES NA SOCIEDADE

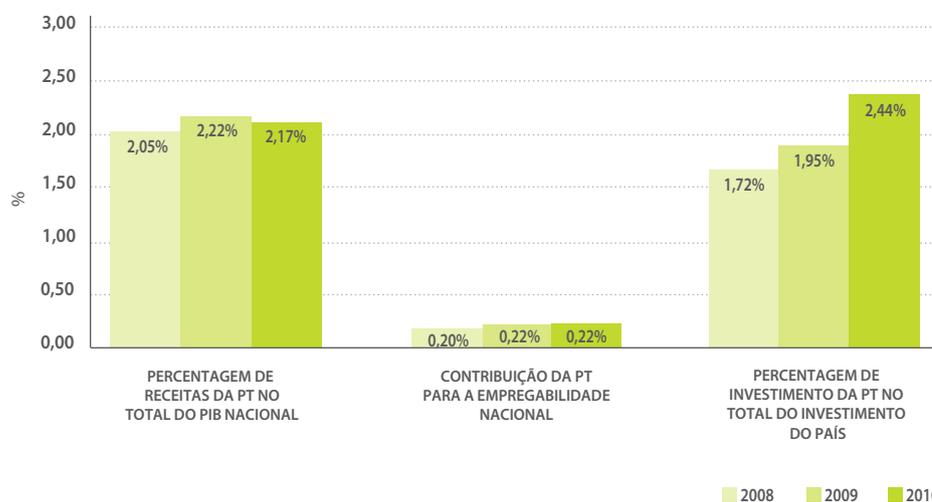
Para um melhor enquadramento e monitorização dos impactes a nível nacional e no sector das comunicações electrónicas, a PT tem identificado e desenvolvido ao longo dos anos um conjunto de indicadores que permitem aferir o desempenho da empresa nos domínios económico, social e ambiental. Desta forma é possível para a PT incorporar os impactes decorrentes das actividades que desenvolve na sua estratégia organizacional, contribuindo de uma forma proactiva para a gestão sustentável da sua organização.

IMPACTES NO PAÍS (1)

Em 2010, o peso das receitas da PT face ao PIB nacional registou um ligeiro decréscimo, embora as receitas operacionais da empresa tenham crescido em 0,2% relativamente a 2009. Esta inversão de tendência deve-se ao facto do PIB português ter crescido em cerca de 1,4%, contrariando o decréscimo de 2,5% observado no ano de 2009. Por isso, a PT continua a contribuir positivamente para o aumento da riqueza do país, mantendo também o seu contributo para a empregabilidade nacional.

Por outro lado, em contra-ciclo com a conjuntura económico-financeira nacional, a PT continuou a sua estratégia de investimento que, embora com um ligeiro decréscimo relativamente a 2009, continuou a representar uma importante fatia do investimento total do país, tendo até crescido o seu contributo em 0,49%.

IMPACTE DA PT NO PAÍS



O PIB utilizado nos anos anteriores foi reavaliado para os valores finais, pois estavam a ser utilizadas anteriormente estimativas prévias.

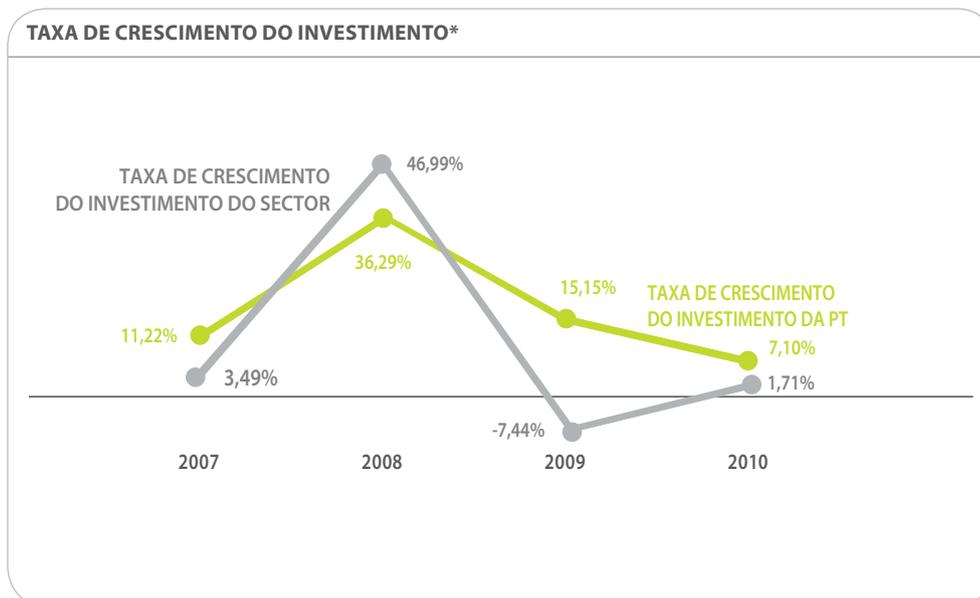
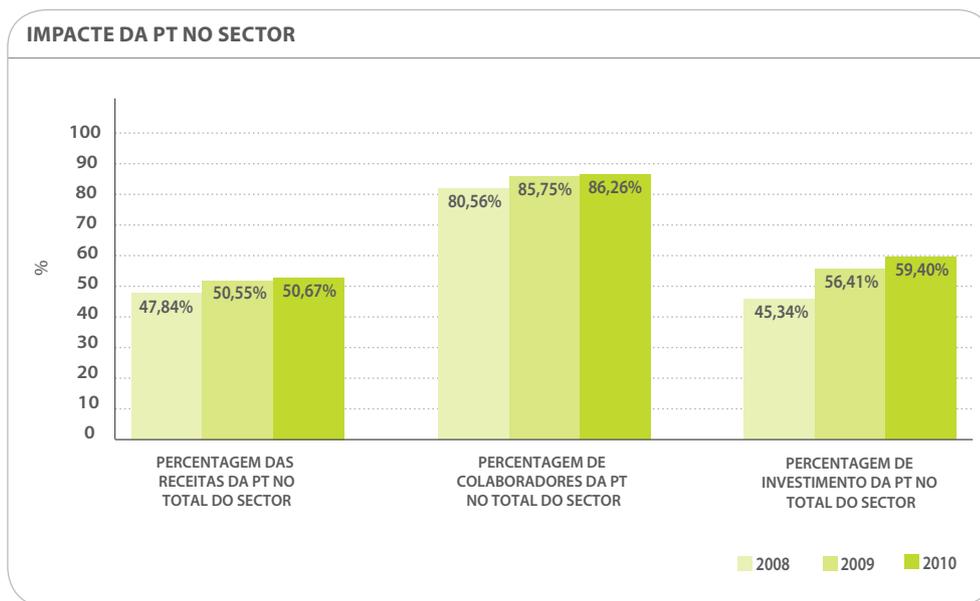
(1) Os dados nacionais relativos ao PIB e formação bruta do capital fixo (FBCF) ou investimento são referentes aos anos de 2007, 2008 e 2009 e a sua fonte é o INE / PORDATA. O PIB está considerado a preços constantes.

IMPACTES NO SECTOR (2)

A nível nacional, a PT continua a ter um impacte positivo e crescente nas receitas totais no sector das comunicações e na empregabilidade, reafirmando a sua liderança e importância no desenvolvimento do sector.

Continua também a ser o principal investidor nacional no sector das comunicações electrónicas, representando 59,4% do total do investimento nacional no sector.

É de salientar que o esforço de investimento maior nas redes de nova geração, nomeadamente FTTH (*Fiber to the home*), foi realizado em 2009 tendo garantido a cobertura de 1 milhão de casas.



*este quadro evolutivo beneficiou de correcções de gralhas de impressão relativas ao ano de 2009.

(2) Os dados do sector são referentes a 2007, 2008 e 2009 e a sua fonte é a ANACOM. Alguns valores da ANACOM apresentam alterações face à informação publicada em edições anteriores, resultantes da correcção da informação de anos anteriores por parte de algumas empresas prestadoras.



PRINCIPAIS INDICADORES ECONÓMICOS

A actividade da PT tem uma expressão significativa na economia Portuguesa e na economia dos países onde está presente. O quadro seguinte identifica os principais indicadores que caracterizam o seu impacte económico.

PRINCIPAIS INDICADORES ECONÓMICOS	
Impostos pagos	77,5 milhões de euros
Subsídios recebidos	1,77 milhões de euros
Pagamentos relacionados com benefícios de reforma	38,2 milhões de euros
Índice de satisfação dos clientes (escala de 1 a 10)	7,8
Receitas totais do Grupo	3.742,3 milhões de euros
Receitas em Portugal	3.200,8 milhões de euros
Investigação e desenvolvimento sobre o resultado operacional	28,8%
Distribuição de riqueza a fornecedores em Portugal	Aumentou 20%
Distribuição global de riqueza a fornecedores	Reduziu 19%

CRIAÇÃO DE VALOR PARA ACCIONISTAS

O compromisso da PT para com os seus accionistas é a criação de valor. Nesse sentido, em 2010, as receitas operacionais aumentaram 0,2% face a 2009, para 3.742 milhões de euros, impulsionadas parcialmente pelo crescimento das receitas das operações internacionais. O resultado líquido ascendeu a 5.672 milhões de euros. Este aumento é fundamentado na sequência do ganho obtido com a transacção da VIVO no terceiro trimestre de 2010, um negócio reconhecido como operação descontinuada. O EBITDA (lucros antes de juros, impostos, depreciações e amortizações) sofreu uma diminuição de 4,2% relativamente a 2009, situando-se nos 1.492 milhões de euros, decréscimo justificado em parte pela queda das receitas em território nacional. Ainda em 2010, a PT pagou um dividendo total de 1,575 euros sendo que 0,575 euros correspondem ao exercício de 2009 e 1 euro corresponde à parcela relativa ao dividendo excepcional de 1,65 euros por acção anunciado após a alienação da Vivo.

CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS ACCIONISTAS ⁽³⁾	
Receitas operacionais	3.742,3 milhões de euros
Variação das receitas	0,24%
Resultado líquido	5.672,2 milhões de euros
Variação do resultado líquido	728% *
EBITDA	1.491,7 milhões de euros
Variação do EBITDA	-4,2%
Custos operacionais	2.250,6 milhões de euros
Variação dos custos operacionais	3,4%
Distribuição de dividendos a accionistas	1,575 euros por acção

*Resultado devido à alienação da VIVO.

INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

A Investigação & Desenvolvimento constitui um alicerce fundamental na actividade da PT, uma vez que é catalisador e impulsionador de inovação, contribuindo para o desenvolvimento de produtos e serviços capazes de criar impactes positivos junto dos seus *stakeholders*. Neste sentido, a PT mantém elevados níveis de investimento nesta área, sendo que, em 2010, o Capex (investimento em bens de capital) foi direccionado, principalmente, para o investimento na implementação de novas tecnologias e serviços, nomeadamente para a rede de fibra óptica, para o serviço de TV e para os investimentos em tecnologias 3G e 3,5G.

(3) Os valores económicos relativos a 2009 foram ajustados de forma a reconhecer o negócio da VIVO como operação descontinuada e a reflectir os impactes da adopção da IFRIC 12.



INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO APLICADO (I&D) E RENOVAÇÃO DE OFERTA DE SERVIÇOS

Investimento em Portugal (Capex)	680,3 milhões de euros
Investimento total (Capex)	798,4 milhões de euros
Capex em % das receitas operacionais	21%
I&D	Mais de 200 milhões de euros

CONTRIBUIÇÕES PARA A SOCIEDADE

No âmbito da sua responsabilidade para com a sociedade, nomeadamente o Estado, ex-colaboradores com benefícios de reforma, fornecedores, meios de comunicação social, entre outros, a PT identifica e reporta dados e indicadores que traduzam o impacte transversal e diversificado da empresa no meio onde se insere.

CONTRIBUIÇÕES PARA A SOCIEDADE

Impostos pagos	77,5 milhões de euros
Pagamentos relacionados com benefícios de reforma	38,2 milhões de euros
Distribuição de riqueza a fornecedores em Portugal	Aumentou 20%
Número total de notícias originadas nos meios de comunicação social	52.538
Número de notícias relacionadas com a sustentabilidade	510
Contributo para a empregabilidade em Portugal	0,22%
Contributo do resultado operacional aplicado na comunidade	0,72%
Percentagem de utilizadores de banda larga PT	46,8%
Salário mais baixo pago pela PT	Salário mínimo nacional

ECO-EFICIÊNCIA

A PT tem vindo a tornar-se cada vez mais eficiente ao nível da utilização de recursos. Com excepção para o consumo de energia, por razões que explicaremos, a empresa registou decréscimos significativos nas emissões de CO₂, no consumo de água e de materiais e na produção de resíduos.



ECO-EFICIÊNCIA ⁽⁴⁾

Por cada milhão de euros de receitas operacionais a PT regista:

Emissões de CO ₂	44,26 ton de CO ₂ Reduziu cerca de 7% face ao ano anterior (Razões relacionadas com o prosseguimento da política de racionalização de consumos e simultaneamente, ao facto das fontes de energia eléctrica utilizadas incorporarem uma fatia significativa de energia renováveis)
Consumo de energia	485,33 GJ de energia directa Aumentou 7% face ao ano anterior (Razões relacionadas com o aumento das necessidades de armazenamento de informação de conteúdos televisivos e com o novo serviço de <i>Cloud Computing</i>)
Consumo de água	76,41 m ³ de água Reduziu 31% face ao ano anterior (Razões relacionadas com projectos de racionalização que contribuíram para a redução do consumo de água na PT)
Produção de resíduos	0,88 ton de resíduos Reduziu 10% face ao ano anterior (Razões relacionadas com uma menor produção de resíduos, nomeadamente Resíduos Baterias, Resíduos Papel e Resíduos Madeira)
Consumo de materiais	7,37 ton de materiais (Os dados agregados não são comparáveis com o ano anterior, no entanto uma análise ao consumo do papel administrativo permite aferir uma redução de 10%, resultado obtido devido a uma maior racionalização do consumo)

(4) Existem alterações nas técnicas de medição dos dados da ecoeficiência, relativamente aos cálculos de anos anteriores, uma vez que foram integrados os valores de mais uma empresa da esfera do grupo – a PT Sistemas de Informação. Por esta razão, os dados apresentados relativamente a anos anteriores sofreram acréscimos.

CLIENTES NO CENTRO DA ORGANIZAÇÃO

O Índice médio de satisfação de clientes acima de 7 (numa escala de 1 a 10), a redução de 30 e 20% do tempo médio de resolução de reclamações e de avarias, respectivamente, são alguns dos objectivos que foram traçados para o triénio. Este ano ficámos desalinhados relativamente ao objectivo traçado para o tempo médio de resolução de avarias, mas em contrapartida registámos melhorias, nomeadamente no tempo médio de instalações de serviços, que beneficiou de uma redução na ordem dos 19,4%, merecendo ainda particular ênfase a redução de 16% no número médio de reclamações por 1.000 clientes. Os restantes tempos não se desviaram significativamente dos valores do ano anterior.

CLIENTES NO CENTRO DA ORGANIZAÇÃO	
Parque de Clientes	85,5 milhões Acréscimo de 18,75% em relação ao ano anterior
Número médio de reclamações por 1.000 clientes	26,6 Reduziu 16% relativamente ao ano anterior
Tempo médio de resolução de reclamações	4,1 dias Acréscimo de 5% relativamente ao ano anterior
Tempo médio de resolução de avarias	1,7 dias Acréscimo de 6% relativamente ao ano anterior
Tempo médio na instalação de serviços	8,3 dias Redução de 19% relativamente ao ano anterior
Índice de satisfação médio dos clientes (escala de 1 a 10)	7,8 Melhorou 0,3% relativamente ao ano anterior

CAPTAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTO

A captação e retenção de talento assumem uma importância primordial para a PT, uma vez que a qualidade e satisfação dos seus colaboradores é um factor competitivo e determinante ao sucesso da empresa. A PT voltou a recrutar 104 novos *trainees*, aumentou o número de acções de formação e viu o nível médio de satisfação dos seus colaboradores aumentar em 4%.

CAPTAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTO	
Custos e investimentos com os colaboradores	637,1 milhões de euros
Custos e investimentos com os colaboradores em percentagem das receitas operacionais	17%
<i>Trainees</i> integrados em 2010 – áreas de gestão e áreas tecnológicas no programa	104
Formação	6.077 acções de formação 41 horas de formação por colaborador 3,2 milhões de euros em acções de formação
Índice de satisfação dos colaboradores (escala de 0 a 100%)	73% Acréscimo de 4% em relação ao ano anterior

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

A PT assegura e promove activamente a segurança e saúde no trabalho junto dos seus colaboradores, através do seu Modelo de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, contribuindo assim para a melhor qualidade de vida dos seus recursos humanos, para a diminuição e prevenção de acidentes e para uma maior produtividade e racionalização de custos. Em 2010 não se verificaram acidentes de trabalho mortais.

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	
Beneficiários do sistema de saúde e segurança no trabalho	51.064
Acidentes de trabalho	289
Avaliação das condições de trabalho	125
Acções de formação em SST	54 programas

APOIO À SOCIEDADE

A PT estabeleceu o compromisso de contribuir para uma sociedade mais inclusiva e equilibrada, intervindo, para o efeito, junto das comunidades mais carenciadas, através de diversas iniciativas, das quais destacamos os programas de apoio à inclusão e educação digital, a promoção do conhecimento, da saúde, da segurança, da cultura e do ambiente. Este ano, o apoio social e cultural concedido à sociedade através das marcas comerciais do Grupo PT e da sua Fundação ascendeu os 5 milhões de euros, o que representa 0,72% do seu resultado operacional.

APOIO À SOCIEDADE	
Apoio social e cultural das marcas comerciais	1 milhão de euros
Distribuição do montante por área apoiada:	
Cultura	0,16 milhões de euros
Saúde	0,22 milhões de euros
Solidariedade Social	0,6 milhões de euros
Educação	0,01 milhões de euros
Ambiente	0,01 milhões de euros
Iniciativas da Fundação PT	4 milhões de euros
Distribuição do montante por área apoiada:	
Inclusão Digital	1,24 milhões de euros
Voluntariado	0,36 milhões de euros
Educação	0,29 milhões de euros
Saúde	0,12 milhões de euros
Arte / Cultura	1,49 milhões de euros
Ambiente	0,19 milhões de euros
Outros	0,3 milhões de euros
TOTAL	5 milhões de euros

PROJECTOS A DESTACAR NO APOIO À SOCIEDADE

Soluções adaptadas a mercados de menores rendimentos

A oferta de serviços da PT contempla todos os perfis de necessidades, disponibilizando uma oferta integrada para consumidores de menores rendimentos.

Planos de contingência para garantia da continuidade de prestação de serviços

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

Soluções especiais PT e TMN para cidadãos com necessidades especiais

Em 2010, cerca de 3.809 pessoas com necessidades especiais (nomeadamente pessoas portadoras de deficiência, para quem a PT adapta soluções de comunicação) e organizações de apoio social, escolar, ou hospitalar beneficiaram de soluções que a PT disponibiliza e a Fundação PT subsidia.

Voluntariado

A comunidade nacional contou com a colaboração voluntária de cerca de 862 voluntários da PT e com pelo menos 1.550 horas de apoio prestado.





Promoção da inclusão social, escolar, e profissional

Projecto Estrela – vocacionado para a paralisia cerebral

Em 2010, foi abrangido pelo projecto Estrela a Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral (APPC) do Porto na delegação de Lousada, tendo sido instalado um novo núcleo para a comunicação aumentativa e acesso à Internet.

Projecto Urano – vocacionado para a deficiência intelectual

Em 2010, foi acrescentado um novo núcleo na Associação para a Educação de Crianças Inadaptadas de Mafra e procedeu-se ainda ao *upgrade* de *software* em 10 dos núcleos da 1.ª fase.

Projecto Astro – vocacionado para alunos com necessidades educativas

No ano lectivo 2009/2010, os 27 núcleos existentes beneficiaram de 1.072 alunos que foram avaliados e/ou treinados no uso das tecnologias especiais. Adicionalmente, beneficiaram da PT TeleAula 17 alunos em internamento hospitalar e/ou em convalescença, ou devido a situação de deficiência grave.

Projecto João Paulo II – adaptado à deficiência neuromotora

Em 2010, o Centro João Paulo II foi equipado com um MyTobii. Trata-se de um sistema de controlo ocular, altamente sofisticado, que permite a avaliação de casos de deficiência neuromotora com deficiência visual associada, experimentação e treino, permitindo deste modo configurarem-se como um centro de excelência para esta avaliação na zona centro do país.

Projecto S. Nicolau – Adaptado a idosos em situação de solidão

Em 2010, foi alargada a zona de abrangência do projecto a qualquer freguesia da cidade de Lisboa, sendo de referir a inclusão da Paróquia do Campo Grande. Este projecto abrange actualmente 71 idosos.

Projecto Girassol – doação de equipamentos tecnológicos

Em 2010, foram apoiados jovens e adultos de várias instituições, nomeadamente do Centro de Educação para o Cidadão Deficiente (CERCI de Mira-Sintra), Unidade de Técnicas Aumentativas e Alternativas de Comunicação (UTAAC) do Centro de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian e Inválidos do Comércio. Foram ainda apoiados dois projectos de inclusão escolar de alunos universitários com necessidades especiais, designadamente:

- Um aluno de Engenharia Informática da Universidade do Porto, com deficiência devido a distrofia muscular de Duchenne;
- Um aluno de Sociologia da ISCTE que beneficia do sistema PT TeleAula no âmbito do projecto UR.

Projecto Bola de Neve – inclusão digital de pessoas com deficiência ou incapacidades

Em 2010, foram instalados os últimos 19 dos 23 núcleos previstos no projecto nos termos das prioridades definidas pela Direcção Geral de Saúde

Projectos Luz e Lua - criação de 14 núcleos para pessoas com deficiência mental ou multi-deficiências

Em 2010, foram instalados 3 dos 14 núcleos do projecto Luz.

Projectos na área da saúde

Baby Care – acompanhamento remoto de recém-nascidos

Durante o ano de 2010, foi efectuada uma ampla operação de manutenção dos equipamentos instalados na Maternidade Dr. Alfredo da Costa, e ao longo do ano 92 famílias usufruíram desta tecnologia. Na Maternidade Júlio Dinis, idêntica solução foi utilizada ao longo do ano por 125 famílias. A relevância do Baby Care, em termos de humanização da prestação de cuidados de saúde justificou a instalação do sistema na maternidade de Bragança, que ficou dotada com equipamento para seis incubadoras desde meados de Dezembro de 2010.

Telemedicina – Consultas e marcação de consultas

Em Dezembro de 2010, foi celebrado um Protocolo com o Instituto Marquês de Valle Flôr (IMVF) que estabelece o apoio da Fundação PT através da doação e respectiva instalação de dois sistemas Medigraf (um em Lisboa, na sede do IMVF, e outra em São Tomé e Príncipe, no Hospital Central Dr. Ayres de Menezes) permitindo assim que passem a ser realizadas teleconsultas entre estes dois países.

Meu Sapó Saúde – Gestão personalizada de informações de saúde

Lançado em Maio de 2010, o sistema permite ao utilizador gerir diferentes tipos de informação de saúde, como por exemplo parâmetros pessoais (peso, tensão arterial, ritmo cardíaco, índice de glicemia, etc.) e registar informação importante, como alergias, hábitos alimentares, rotinas de exercício físico, tratamentos, medicação e marcação de consultas, etc. Estão registados actualmente 1.355 utilizadores.

Formação e aquisição de competências da população carenciada

Um computador, uma oportunidade – reciclagem e acesso a novas tecnologias

Em 2010, foram doados 306 computadores a 40 instituições portuguesas dos mais diversos pontos do país e 1.248 equipamentos foram destinados a países de expressão portuguesa.

Comunicar em Segurança – Partilhar conhecimento para garantir a utilização responsável de equipamentos, conteúdos e funcionalidades

Ao longo do ano lectivo 2009/2010, as acções do Comunicar em Segurança foram levadas a 40 estabelecimentos de ensino, para um universo de 6.058 alunos de várias localidades de Portugal Continental, e que envolveram 67 voluntários PT.

Cultura e Património Histórico

Publicação do livro *História das Telecomunicações em Portugal*

A referida obra foi distinguida como vencedora do Grande Prémio da Associação Portuguesa de Comunicação Empresarial (APCE) 2010, na categoria de Responsabilidade Histórica e Memória Empresarial.

Núcleo Museológico de Vilar

Em 2010, o núcleo foi visitado por 714 pessoas, sendo a maioria grupos escolares dos diferentes graus de ensino.

Ambiente

Projecto RITF

Contributo para a implementação de um plano de recuperação do Município do Funchal, na sequência da catástrofe de inverno (inundações e destruição causada pelo caudal das águas) que ocorreu na ilha da Madeira no início de 2010.

Parque Ecológico do Funchal

Contributo para a limpeza de solos, remoção de árvores carbonizadas e erradicação de espécies infestantes, tendo em vista a regeneração da floresta que foi devastada durante o incêndio de Verão que afectou mais de 90% da área do Parque

Ano Internacional das Florestas

Apoio, em cooperação com o SAPO, à construção do site oficial do Ano Internacional das Florestas, destinado a divulgar as actividades que decorrerão em 2011.

CONTRIBUIÇÃO DAS SUBSIDIÁRIAS PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO DO SEU RESPECTIVO PAÍS

O aumento e a consolidação da presença internacional da PT transfere importantes impactes económicos, ambientais e sociais para a esfera de responsabilidades do Grupo. Não obstante da heterogeneidade dos mercados onde as empresas participadas operam, 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.

RECEITAS DA EMPRESA/PRODUTO INTERNO BRUTO DO PAÍS ⁽⁵⁾

Unitel - Angola	1,14%
MTC - Namíbia	1,13%
CVT - Cabo Verde	3,34%
CTM - Macau	0,70%
CST - São Tomé e Príncipe	2,06%
Timor Telecom	5,70%

(5) Os dados referentes ao PIB são informação do Banco Mundial, referente ao PIB de 2009. Os valores foram convertidos para euros à taxa de câmbio média registada durante o período. A taxa de câmbio usada foi a média aritmética simples das cotações de abertura e de fecho dos 12 meses do ano 2009, sendo a sua fonte o Banco de Portugal. A receita da empresa é referente a 2010.

PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS

1. SUSTENTABILIDADE

Dow Jones Sustainability World Index (DJSI)

PT integra o DJSI. É assim uma das 11 empresas de telecomunicações, a nível mundial, com as 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

Sustainability Yearbook

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

Prémio Cidadania das Empresas e Organizações

PT distinguida com o primeiro lugar no Prémio Cidadania das Empresas e Organizações, no sector Tecnologia, Informação, Comunicação e Entretenimento, organizado pela Escola de Direcção e Negócios e pela *PriceWaterhouseCoopers*.

The New Economy 2010 Carbon Leadership Awards

PT vencedora na categoria *Best Carbon Reporting Award*.

Ethibel Excellence Investment Register

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

Engagement Rating Portugal 2010

PT distinguida com o 2.º lugar no estudo realizado pela Sair da Casca, que tem por base o *Accountability Rating*, uma metodologia que avalia as práticas empresariais de sustentabilidade e o seu impacto na economia, sociedade e ambiente.

Ranking Empresas Portuguesas que mais investem em I&D

PT listada como a empresa portuguesa que mais investiu em I&D em 2008.

Grande Prémio APCE 2010

PT obtém Menção de Mérito na categoria Relatório de Sustentabilidade. O grande prémio da Associação Portuguesa de Comunicação empresarial (APCE), visa distinguir a excelência na estratégia da comunicação organizacional.

Cordão Autónomo dos Bons Serviços

PT distinguida com Menção de Mérito na categoria Relatório de Sustentabilidade.



2. CLIENTES

Troféu Call Centre 2010

PT vencedora do troféu Responsabilidade Social no *Call/Contact Centre*

European Business Awards

PT é uma das 10 empresas vencedoras na categoria de *Customer Focus do European Business Awards*, iniciativa independente que reconhece a excelência, as melhores práticas e a inovação entre a comunidade empresarial europeia e os principais grupos empresariais dos países membros.

European Imaging and Sound Association (EISA) Awards 2010 – 2011

TMN vencedora na categoria *European Green Mobile Phone*.

Estudo FTTH (Fiber to the Home) Council & Eurostat

PT obtém distinção *Silver class* ao nível mundial no sector das Telecomunicações



3. RECURSOS HUMANOS

Empresa mais familiarmente responsável

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

World Awards 2010 – PT distinguida com:

Top Performers Ouro para Melhor Campanha de Recrutamento

Top Performers Prata para Melhor Esquema de Incentivos

Top Performers Bronze para Melhor Espírito Comunitário



4. MARCA

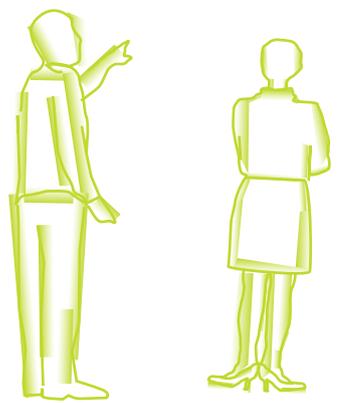
Brand Finance – Estudo ‘Marcas mais valiosas do Mundo’

PT em 373.ª posição no *ranking* das 500 marcas mais valiosas do mundo.

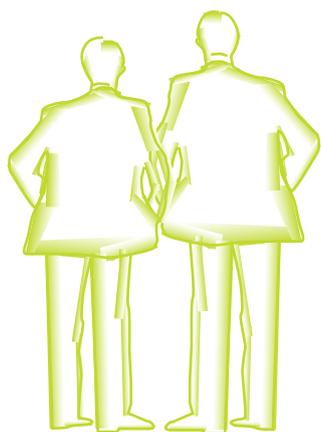
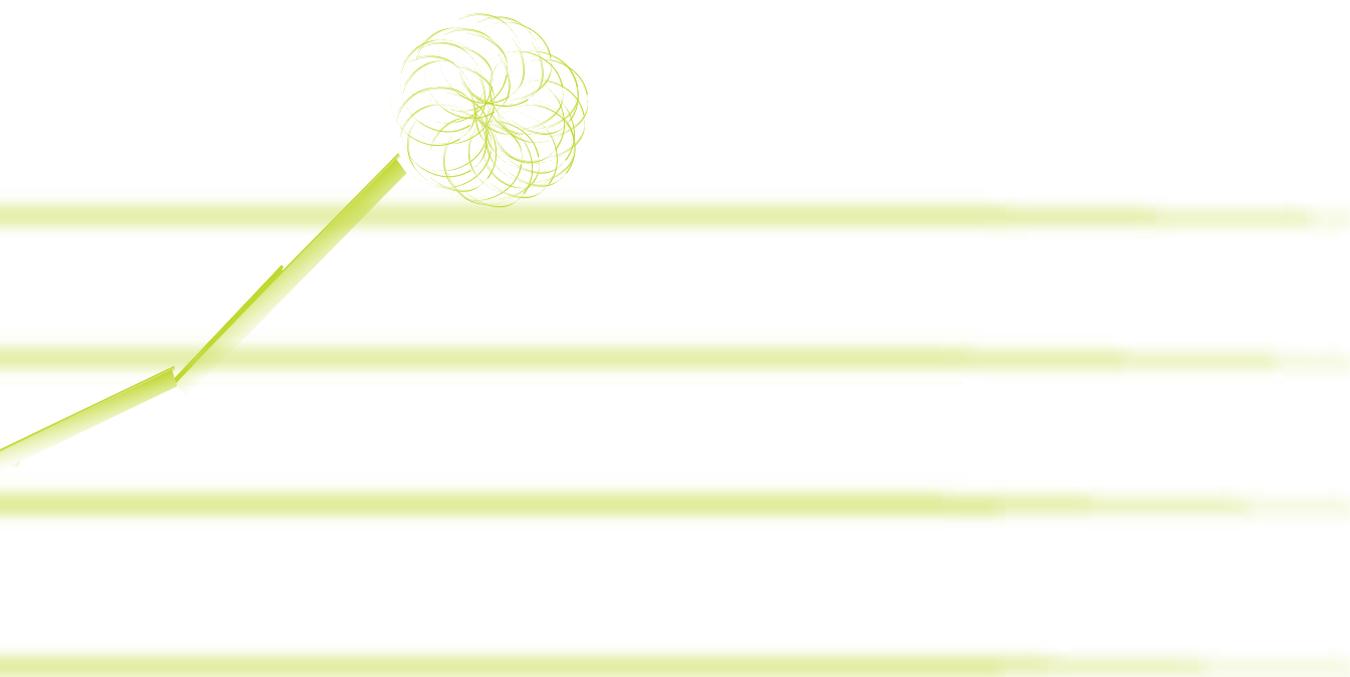
Marca de confiança 2010

Duas marcas da PT, Sapó ADSL e TMN, são eleitas como marcas de confiança dos portugueses.





01 | GERIR COM ÉTICA E RESPONSABILIDADE



GERIR COM ÉTICA E RESPONSABILIDADE

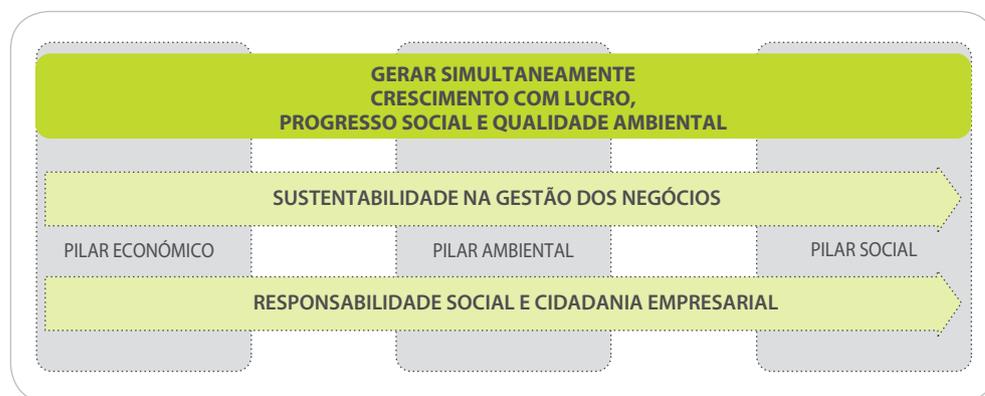
ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

1.1. ÉTICA E RESPONSABILIDADE NA CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS ACCIONISTAS

A transparência, rigor da informação e os níveis de confiança na gestão das organizações e das marcas são, cada vez mais, factores determinantes nos processos de decisão dos cidadãos, dos clientes ou dos investidores relativamente às suas opções e à afectação dos seus capitais.

A PT assumiu com os accionistas o compromisso de criar valor garantindo um bom desempenho económico e financeiro hoje e no futuro. Para isso, a gestão, continuará a manter uma atitude voluntária e determinada que visa 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 é um pilar fundamental na robustez empresarial e no valor que partilha com accionistas e com todos os restantes *stakeholders*.

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



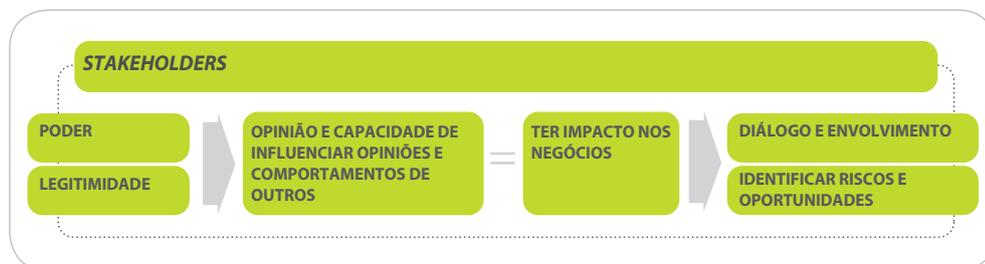
As tecnologias de comunicação e informação são um recurso poderoso para aproximar as pessoas, desmaterializar o quotidiano e contribuir para melhorar a vida de todos. Por isso, a PT considera que a sua actividade contribui para beneficiar a sociedade, permitindo partilhar valor com a comunidade, o ambiente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

1.2. DIÁLOGO COM *STAKEHOLDERS* E IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS MATERIAIS

Consciente de que as opções dos *stakeholders* condicionam fortemente o desempenho do Grupo, a PT tem promovido mecanismos de diálogo com cada um, potenciando a troca de informação necessária para a adopção de políticas de gestão adequadas às expectativas de todas as partes interessadas e, em particular, aos compromissos assumidos para com os accionistas.

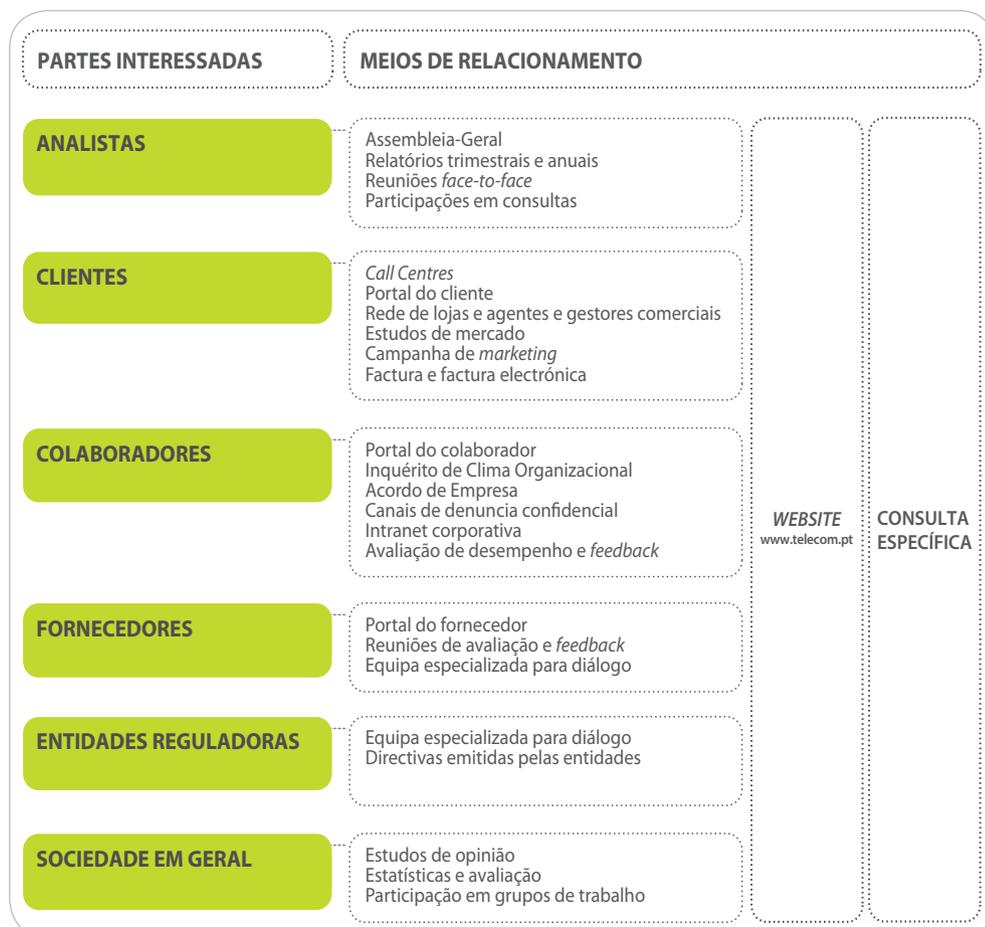


A PT identifica os *stakeholders* com potencial impacte nos seus negócios tendo em conta o seguinte conjunto de pressupostos:



A metodologia 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, bem como o impacto provável destes na actividade 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 deste 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, a maioria dos quais está disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano.

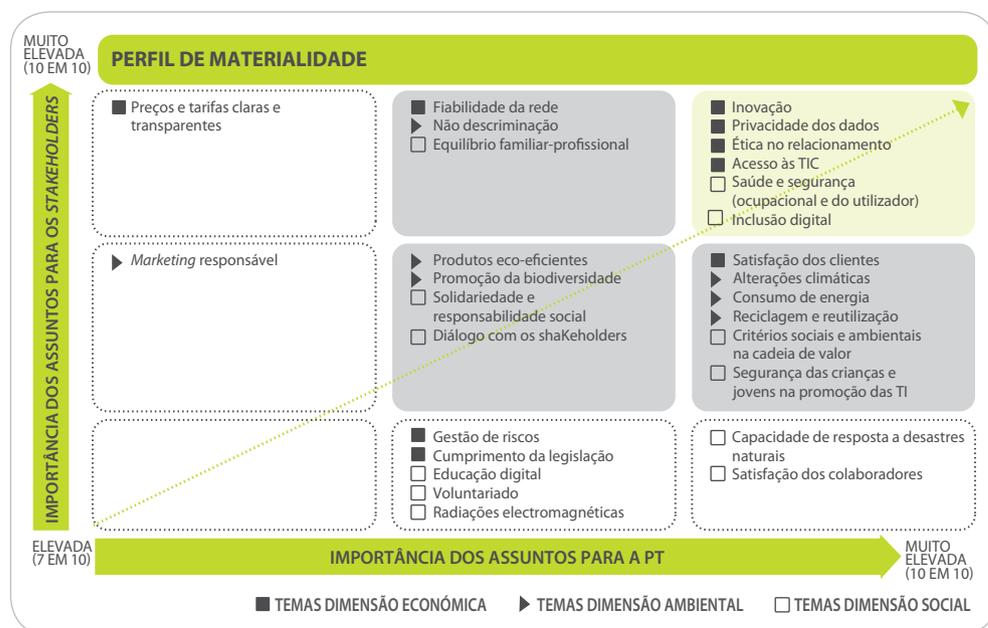


O relacionamento mantido ao longo do ano de 2010 com os vários grupos de *stakeholders* permitiu registar as preocupações e expectativas de cada um, agregar as diferentes formas de exprimir cada tipo de preocupação e, por fim, sistematizar e eleger os seguintes temas com relevo e impacte provável na actividade da empresa.



Sendo a sustentabilidade um dos cinco objectivos estratégicos da PT, foi fundamental ajustar o alinhamento entre a actuação da empresa e as expectativas dos *stakeholders* sendo necessário, para isso, 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, bem como definir as oportunidades de melhoria na actuação do grupo.

A matriz que apresentamos abaixo resultou da intersecção da consulta por amostragem aos *stakeholders*, com os estudos e análises publicados por organizações não governamentais e por analistas internacionais.



A estratégia de sustentabilidade da PT foi definida procurando integrar a legislação nacional, europeia e americana, as orientações de organizações nacionais e internacionais com que se identifica, a consulta aos vários públicos com quem interage e os estudos comparativos que efectua com regularidade. Os eixos estratégicos de actuação visam 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.

→ Estratégia de sustentabilidade adoptada

Cadeia de baixo valor de carbono

Promover a **redução de emissões de CO₂ directas da PT**, com um conjunto de iniciativas que vão desde a promoção do uso de energias renováveis à redução das necessidades energéticas através da certificação dos seus edifícios e climatização de espaços em sistema *freecooling*;

Promover, através da penetração dos seus produtos e serviços, uma redução do impacto de outros sectores a nível ambiental. De facto, a proliferação de tecnologias da informação e comunicação irá através da desmaterialização das actividades do dia-a-dia, por exemplo através da colaboração virtual e da maximização da eficiência e produtividade, possibilitado por exemplo pelo acesso a novas soluções de telemática e comunicação entre máquinas, permitir uma redução significativa da pegada de carbono de outros sectores.

Enfoque no bem-estar social dos seus colaboradores e da sociedade

A nível interno, a PT procura providenciar aos seus colaboradores e respectivas famílias programas de formação (mais de 350 bolsas de estudo para atribuídas colaboradores de baixo rendimento), acesso a bibliotecas internas sem custo de acesso (mais de 8 mil títulos requisitados) ou acesso a iniciativas de voluntariado (mais de 400 colaboradores estiveram já envolvidos) entre outras.

A nível externo, para a sociedade em geral, a PT tem como aspiração assegurar o seu contributo através de uma transformação da forma como vivemos actuando isoladamente ou através de protocolos com o governo e outros agentes económicos. Este triénio reflectirá, em grande medida, as três prioridades da PT:

- Transformação do sistema de **educação** em Portugal, dotando-o das capacidade para melhorar o aproveitamento escolar,
- Infra-estruturação dos serviços de **saúde**, procurando melhorar a qualidade de serviço e a transparência do mesmo para os seus utentes,
- Revolução da casa com serviços inovadores de controlo remoto e segurança que facilitam o nosso dia-a-dia.

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS DO TRIÉNIO

CLIENTES

100 MILHÕES DE CLIENTES

INTERNACIONAL

2/3 DAS RECEITAS TOTAIS COM ORIGEM NAS OPERAÇÕES SUBSIDIADAS A NÍVEL INTERNACIONAL

LIDERANÇA

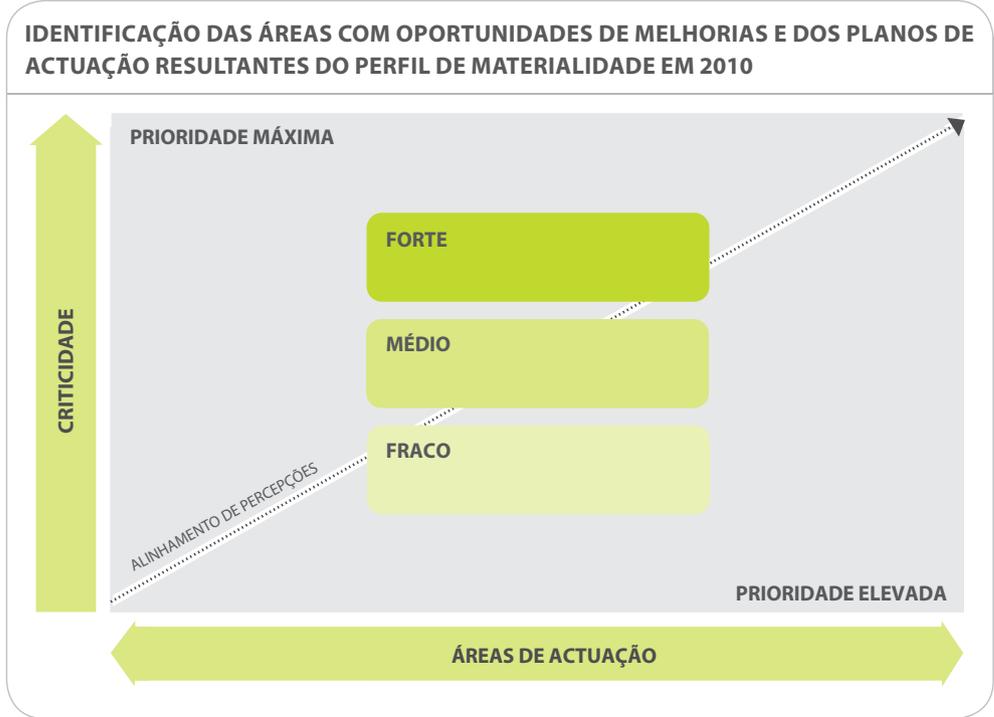
LIDERANÇA EM TODOS OS SEGMENTOS E GEOGRAFIAS

DESEMPENHO

1.º QUARTIL EM RETORNO ACCIONISTA E EM RESULTADOS OPERACIONAIS E FINANCEIROS

SUSTENTABILIDADE

REFERÊNCIA SECTORIAL AO NÍVEL ECONÓMICO, AMBIENTAL E SOCIAL



Baseada no perfil de materialidade encontrado, a PT enriqueceu os eixos estratégicos definidos para o triénio, reforçando e agregando novos eixos de actuação em conformidade com a matriz apurada.

OPORTUNIDADES ESTRATÉGICAS EM 2010 RESULTANTES DA CONSULTA A STAKEHOLDERS

ECONÓMICA	<p>Inovação: Continuar o programa de inovação nas áreas tecnológicas, ambientais e sociais</p> <p>Privacidade de dados: Preparar a política de segurança de dados e sistemas e elaborar um guião de boas práticas a difundir junto dos clientes</p> <p>Empregabilidade: Manter o programa de recrutamento e retenção de talento</p> <p>Preços e tarifas transparentes: Clarificar os preços dos serviços <i>online</i></p> <p>Acesso às TIC: Manter e desenvolver planos de serviços ajustados a diversos patamares de rendimentos e garantir continuidade na prestação de serviços</p>
AMBIENTAL	<p>Produtos eco-eficientes: Reforçar a oferta comercial com equipamentos de menor dependência energética e com embalagens reutilizáveis</p> <p>Biodiversidade: Continuar a apoiar programas de protecção de espécies em extinção</p> <p>Eco-eficiência: Manter o programa de racionalização do consumo de energia e de emissões de dióxido de carbono - optar por equipamentos de iluminação e climatização de menor dependência energética</p> <p>Impactes ambientais: Gerir e segmentar as emissões de gases com efeito de estufa</p>
SOCIAL	<p>Marketing Responsável: Preparação de um guião de comunicação Responsável a adoptar pela empresa e pelos fornecedores neste âmbito</p> <p>Não discriminação: Subscrever e adoptar o Código europeu de boas práticas para mulheres nas TIC</p> <p>Literacia digital: Reforçar o programa de voluntariado junto das Escolas - Comunicar em segurança</p> <p>Protecção de menores: Publicar <i>online</i> ferramentas e guiões de utilização segura das TIC</p> <p>Extensão de boas práticas à cadeia de valor - Alinhar e verificar fornecedores de acordo com a política de sustentabilidade e responsabilidade social adoptada na PT</p>

Objectivos e oportunidades identificadas para o triénio

O posicionamento da PT no mercado nacional e internacional, a consulta aos *stakeholders* identificados e as tendências da conjuntura internacional induzem um conjunto de oportunidades e de consequentes objectivos estabelecidos em linha com o perfil estratégico traçado para o triénio.

Áreas da sustentabilidade ambiental, relacionamento e satisfação de clientes, inovação, responsabilidade social interna e externa nas áreas da educação, saúde e segurança e estabelecimento de sinergias e partilha de boas práticas com as subsidiárias a nível internacional estão entre as principais metas eleitas e objectivadas para o triénio, a par das metas de crescimento do negócio.

Estão, por isso, identificadas as seguintes oportunidades e objectivos a concretizar no triénio.

Na área da sustentabilidade ambiental

O impacte das TIC nas emissões de CO₂ a nível nacional é de aproximadamente 1%.

De acordo com Estudo Smart 2020, o impacte directo do sector pode ser significativamente reduzido até 2020:

Impacte directo do sector		
	Peso nas emissões de CO ₂ das TIC até 2020	Potencial de redução estimada
Eficiência de <i>officeware</i>	57%	60%
Servidores	18%	39%
Equipamento de telecomunicações	25%	27%

Oportunidades e objectivos destacados

Áreas do consumo energético da PT	Distribuição	Acções de eficiência para 2011 - redução estimada
Iluminação, equipamento administrativo e climatização de conforto	10%	. Implementação de lâmpadas de EEE . Substituição de PCs e monitores . <i>Set points</i> de climatização
Climatização de centrais e <i>data centers</i>	27%	. <i>Free cooling</i> . Energias alternativas
Equipamento de telecomunicações e de tecnologia de informação	63%	. Instalação de <i>smart meters</i>
Certificação energética de edifícios	20 edifícios (de 125) com elevado consumo energético até 2010	Submeter os edifícios a certificação energética e a planos de melhoria
Frota automóvel – Emissões de CO ₂	20% de redução	
Monitorização de ruído e vibrações de <i>sites</i>	200 sites	
Consumo de água	Redução de 2%	
Consumo de papel	Redução de 25%	

Na área da satisfação de clientes

Nível médio de satisfação de clientes	Manter o nível de satisfação atingido em 2008 de 7,3 (em escala de 0 a 10)
Quantidade de reclamações por cliente	Redução média de 30%
Quantidade de avarias por cliente	Redução média de 20%

➔ Na área da Inovação e de I&D



Inovação tecnológica	Redes de nova geração e funcionalidades inerentes
Eficiência operacional	Soluções de racionalização energética – aplicação de energias alternativas Soluções de <i>self service</i> e <i>self care</i>
Soluções <i>web</i>	Funcionalidades <i>Web 2.0</i>
Sociedade e meio envolvente	Soluções de segurança Soluções de saúde

➔ Na área da educação

Educação colaborativa Soluções TIC nas salas de aula	Já distribuídos 300.000 portáteis com banda larga a 25% do valor de mercado	Mais 200.000 nos próximos de 2 anos – em projecto
Educação colaborativa Redes de alta velocidade	Conexão de 6.000 escolas a 100 Mbps – já concluídas 100	A prosseguir
Plataformas <i>online</i>	Em projecto	A prosseguir

➔ Na área dos fornecedores

Auditoria a fornecedores em critérios éticos, ambientais e laborais	Acrescer + 10% de fornecedores aos processos de verificação
Alinhamento de fornecedores com a Política de Responsabilidade Social	Avaliar e promover o alinhamento da cadeia de fornecedores

➔ Na área da Responsabilidade Social



Salvaguardar os Direitos Humanos e ao trabalho e promover uma sociedade mais inclusiva	Continuar o processo de candidatura da PT à certificação na norma internacional de Responsabilidade Social – SA 8000
Preparar o processo de candidatura da PT à certificação na norma internacional de Responsabilidade Social – SA 8000	Obter certificação das principais empresas do grupo no referencial

1.3. GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES

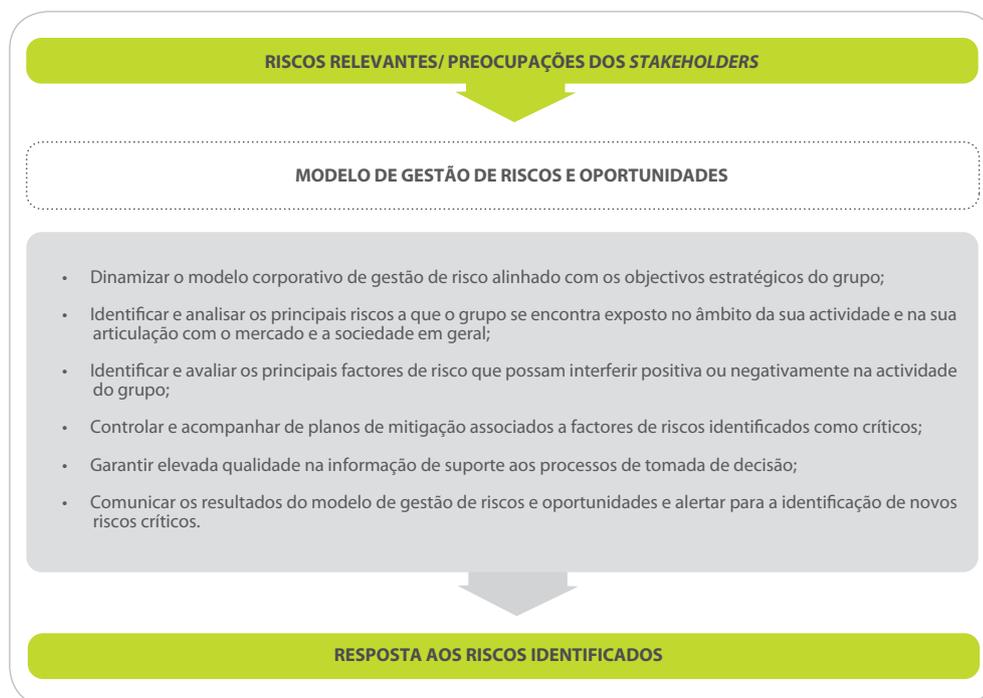
A PT definiu como compromisso prioritário a implementação de mecanismos de avaliação e gestão dos riscos que possam afectar as suas operações e a execução do plano e objetivos estratégicos definidos.

Estes mecanismos assentam num modelo de gestão de riscos integrado e transversal que, entre outras funções, procura assegurar a implementação de boas práticas de *Corporate Governance* e a transparência na comunicação com o mercado e os accionistas.

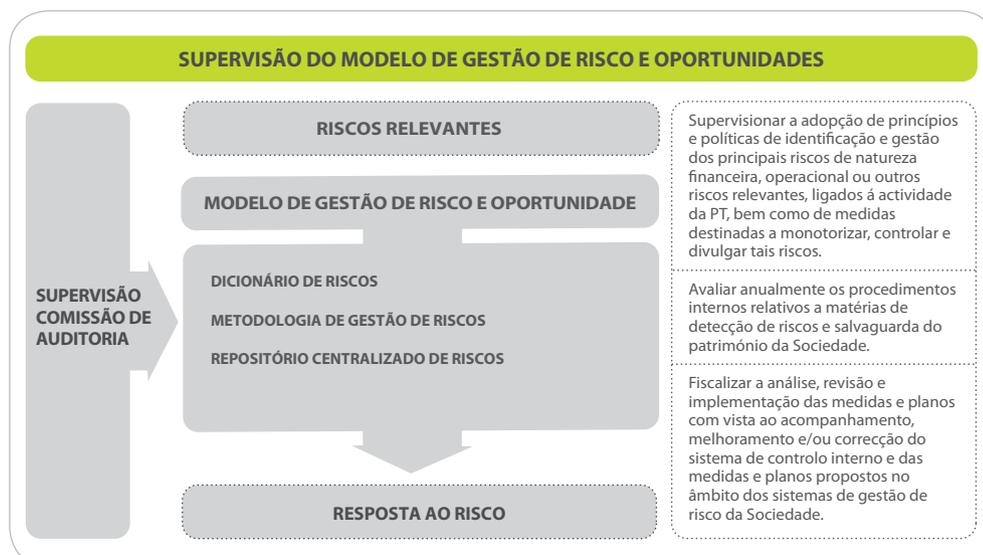
Como abordagem estruturada e sistematizada, a gestão de riscos está integrada com o processo de planeamento estratégico e gestão operacional da PT, dependendo do compromisso de todos os colaboradores na adopção da gestão de riscos como parte integrante das suas funções, designadamente na identificação,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

A Gestão de Riscos é promovida pela Comissão Executiva em articulação com as equipas de gestão dos vários negócios, a nível nacional e internacional, de forma a identificar, avaliar e gerir as incertezas e ameaças que possam afectar a prossecução do plano e objectivos estratégicos.

As funções Auditoria Interna e Gestão de Riscos, com reporte hierárquico ao CEO e CFO e funcional à Comissão de Auditoria, apoiam a Comissão Executiva da Sociedade, na implementação do sistema de gestão de riscos e na avaliação permanente dos procedimentos de gestão de riscos instituídos.



Com vista a garantir uma maior transparência e isenção de todo o processo de avaliação e controlo, importa igualmente referir que todo processo é acompanhado e supervisionado pela Comissão de Auditoria, órgão de fiscalização autónomo composto por membros não executivos independentes.



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 dos factores de incerteza que possam afectar a criação de valor e o cumprimento do plano e objectivos, estando enquadrada nos objectivos de sustentabilidade empresarial identificados como estratégicos para a PT.

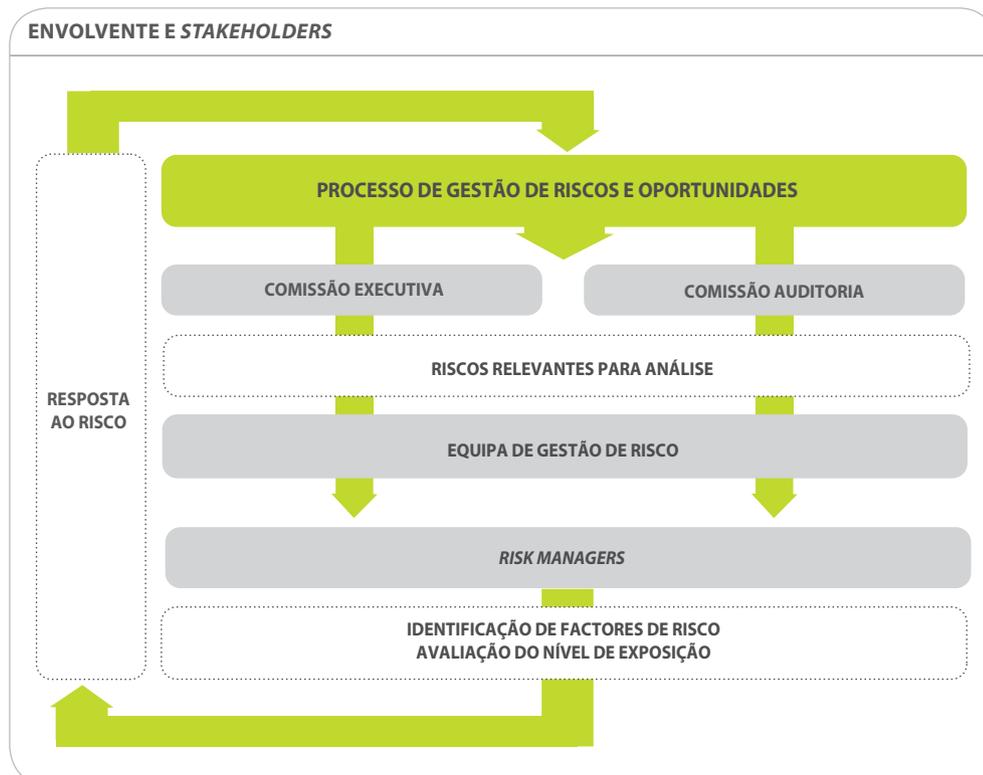
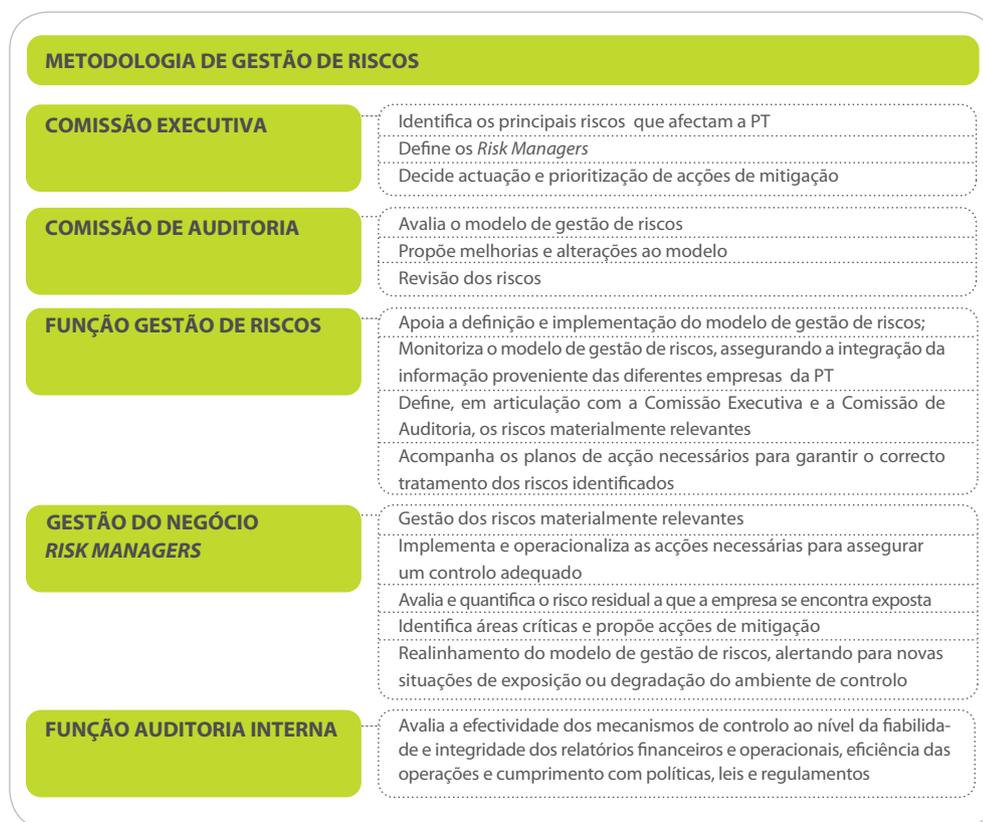
O processo de gestão de riscos baseia-se nas seguintes ferramentas:

- **Dicionário de Riscos** para assegurar a descrição, de modo claro e objectivo, de uma linguagem de risco comum, a utilizar não só internamente como também nas várias divulgações efectuadas ao mercado sobre esta matéria;
- **Riscos da Envolvente:** Correspondem aos riscos dependentes de forças externas à PT e que possam afectar 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 factores de risco associados, assim como a estratégia de mitigação em caso de crise;
- **Riscos relacionados com os processos de negócio** internos à PT. Os riscos dos processos são resultantes e inerentes às actividades 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, 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 accionistas, investidores e outros *stakeholders*.
- **Metodologia de Gestão de Riscos** que formaliza os processos e procedimentos de identificação, análise, mitigação e reporte de riscos relevantes; Esta ferramenta identifica:
 - Os intervenientes pela avaliação e aprovação dos riscos e factores de risco que afectam os negócios da PT;
 - Os responsáveis pela gestão dos riscos identificados e a forma como esses riscos deverão ser analisados e mitigados;
 - Os processos para monitorização das acções de mitigação de cada risco, consoante a estratégia de gestão de risco adoptada pela Comissão Executiva e supervisionada pela Comissão de Auditoria;
 - Os processos de divulgação e reporte da informação resultante do processo de gestão de riscos.
- **Repositório Centralizado** de toda a informação associada a cada risco relevante, simplificando a análise de correlação entre os vários factores de riscos registados, bem como a hierarquização da resposta e a identificação de sinergias entre as várias acções de mitigação dos riscos.

O registo de riscos actualmente implementado associa a cada risco:

- Factores de risco que, caso venham a materializar-se, podem afectar de modo relevante o Grupo;
- Objectivos estratégicos potencialmente afectados;
- Estruturas, procedimentos e indicadores de controlo existentes para monitorizar e mitigar os factores de riscos;
- Avaliação qualitativa do controlo e do risco residual associado a cada factor de risco;
- Avaliação quantitativa do impacto, probabilidade de ocorrência e velocidade a que o factor de risco se pode materializar;
- Planos de melhoria ou de resposta a riscos críticos.

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



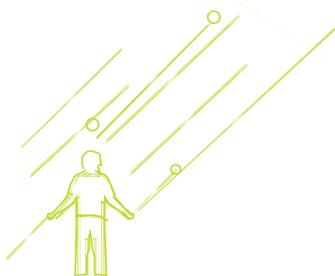
Numa perspectiva de evolução contínua dos processos de gestão de riscos, encontra-se previsto para o ano de 2011 a implementação de uma nova ferramenta *online* de registo de riscos, que permitirá alargar a abrangência da análise e agilizar o processo de identificação, avaliação e actualização dos riscos.

Durante o exercício de 2010, foi efectuada a reavaliação das áreas de risco que podem afectar de modo mais significativo a capacidade da PT atingir os seus objectivos estratégicos. Na sequência desta reavaliação foram hierarquizados os riscos relevantes para serem objecto de análise e avaliação detalhada, envolvendo 30 direcções/áreas operacionais responsáveis pela gestão dos referidos riscos, de modo a identificar os eventos e factores que podem afectar as operações e actividades da PT, assim como os processos e mecanismos de controlo que lhes estão associados.

Para os 224 factores de risco identificados, foi mensurado o impacto e a probabilidade de ocorrência de cada factor 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 da PT através da sua transferência total ou parcial para outras entidades, recorrendo a seguros, derivados ou *joint-ventures*;
- iv) **Evitar o risco**, abandonando a actividade ou processos que geram o risco (ex. abandonar uma área geográfica ou alienar um negócio).

A totalidade dos riscos identificados está detalhada no Relatório e Contas e no Relatório de Governo. Aqui destacaremos os riscos não financeiros associados à sustentabilidade empresarial e que são objecto de monitorização.



RISCO	FACTORES DE RISCO	GESTÃO RISCO
<p>Inovação e Tecnologia</p>	<p>Face ao histórico de mudanças tecnológicas rápidas no sector de actividade 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 factores de risco associados à inovação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificação incorrecta de novas tecnologias • Inadequação do <i>time to market</i> na adopção de novas tecnologias • Imaturidade de soluções técnicas adoptadas • Níveis de qualidade de serviço inadequado às expectativas de mercado; • Não adopção 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>A PT é historicamente uma das empresas portuguesas com um maior volume de investimento em Investigação e Desenvolvimento (I&D). Nesta área, a PT detém activos estratégicos que lhe permitem assegurar a concretização de projectos inovadores, nos quais se incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PT Inovação: empresa direccionada 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 objectivo a implementação de práticas sistematizadas de pesquisa e processamento de informação, com o envolvimento de toda a organização, para a concretização de projectos inovadores. • Planeamento estratégico das infraestruturas de rede e do rollout de novas tecnologias, envolvendo a elaboração de relatórios e análises periódicas da evolução, normalização e adopção 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 Infra-estrutura para prestação continuada de serviços

A capacidade e disponibilidade das infra-estruturas de rede são aspectos 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 infra-estrutura, 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 factores 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 infra-estrutura;
- Saturação da infra-estrutura disponível por ausência de planos de evolução ou *upgrade*;
- Inadequado planeamento, gestão e monitorização da capacidade disponível;
- Obsolescência da infra-estrutura ou debilidades nos procedimentos de manutenção.

Neste âmbito são realizadas as seguintes acções 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 acções de manutenção preventiva;
- Investimento em sistemas de informação de suporte à actividade 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 infra-estruturas de rede da PT e de reacção a catástrofes naturais. De salientar que as chuvas torrenciais, inundações e deslizamentos de terra debilitaram ou destruíram uma parte significativa das infra-estruturas críticas da ilha, entre as quais se incluem as infra-estruturas de Telecomunicações. Nesta situação foi accionado 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 Protecção Civil, mitigando assim o isolamento e os impactes da catástrofe na população.

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 factores associados à gestão do risco ambiental

- Racionalização do consumo de energia e emissões GEE;
- Controlo inadequado de resíduos;
- Controlo inadequado das radiações electromagnéticas e de ruído;
- Inadequada sensibilização interna ao nível da racionalização do consumo de recursos;
- Incorrecta 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.

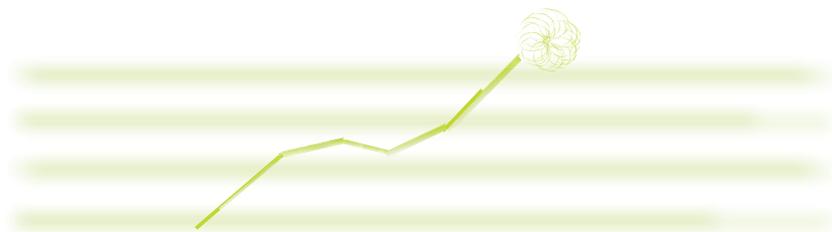
Neste âmbito, a PT tem reforçado a racionalização na gestão ambiental, garantindo a certificação dos sistemas associados de acordo com a norma ISO 14001 e uma oferta progressivamente mais adequada ao mercado.

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 electromagnéticos;
- Modelo sustentável de selecção e contratação de fornecedores;
- Aquisição de equipamentos de menor dependência energética;
- Utilização de energias alternativas.

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

RISCO	FACTORES DE RISCO	GESTÃO RISCO
<p>Relacionamento com Stakeholders</p>	<p>O risco de ocorrência de quebra de confiança dos <i>stakeholders</i>, por incumprimento das expectativas criadas ou outros motivos, com os inerentes impactes na sua relação com a PT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Fornecedores • Colaboradores • Analistas • Sociedade 	<p>Neste âmbito, a empresa desenvolve acções com vista ao envolvimento dos seus <i>stakeholders</i>, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Consulta a <i>stakeholders</i>; . 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 protecção relativamente aos conteúdos; . Fornecedores: princípios éticos e práticas de responsabilidade social na selecção e contratação de fornecedores; . Colaboradores: atracção e retenção de talento; políticas de segurança e saúde no trabalho; programas de responsabilidade social interna; . Analistas: garantir adequada comunicação com o mercado. . Sociedade: acções de promoção da inclusão e literacia digital; desenvolvimento de soluções de telemedicina; apoio ao mecenato e fomento do voluntariado.
<p>Ética nos negócios e nos relacionamentos</p>	<p>O Código de Ética da PT a par da legislação nacional, europeia e americana, são os principais guias de conduta adoptados na PT, cujos factores de risco identificados relacionam-se com:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não cumprimento de algum ou alguns dos aspectos incluídos no Código de Ética, nas políticas e /ou nos regulamentos internos; • A reputação e/ou a actividade da empresa ficar afectada por violações ao Código de Ética ou aos regulamentos adoptados. 	<p>A Ética na PT é monitorizada através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Instrumentos internos de avaliação de colaboradores e fornecedores; . Canais de comunicação confidenciais e anónimos, disponibilizados pela empresa, para denúncia de irregularidades; . Diálogo com <i>stakeholders</i> para identificação de fragilidades; . Auditorias internas e externas à informação publicada para maior garantia de rigor e transparência.



1.4. 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 actividade da PT a nível nacional

A PT, além do cumprimento escrupuloso do quadro legal vigente, mantém uma atitude de diálogo e de proactividade 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 objectivo 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 activo nas suas diversas iniciativas.

Em Portugal o sector das comunicações electrónicas encontra-se totalmente liberalizado desde o ano de 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 adoptado um novo quadro regulatório aplicável às redes e serviços de comunicações electrónicas constituído por um conjunto de directivas europeias que abrangem o sector das telecomunicações. Estas directivas foram transpostas para o ordenamento jurídico nacional através da Lei 5/2004, de 10 de Fevereiro (Lei das Comunicações Electrónicas).

Trata-se de um quadro regulatório que recorre aos métodos de análise associados aos princípios de defesa concorrência, aplicados a um conjunto determinado de mercados relevantes, tendo em vista a determinação de entidades com posição dominante e à adopção *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 actuais Directivas e da Recomendação dos Mercados Relevantes. Neste sentido, em Dezembro de 2009 foi publicado um quadro regulamentar para as comunicações electrónicas a nível da União Europeia, onde constam, entre outras, a Directiva 2009/140/CE (Directiva Legislar Melhor) e a Directiva 2009/136/CE (Directiva Direitos do Cidadão)*.

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

- Autoridade Nacional de Comunicações – ANACOM – cuja função regulatória tem como objectivos: a promoção da concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas; a contribuição para o desenvolvimento do mercado interno da União Europeia e, ainda, a defesa dos interesses dos cidadãos.

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

- Autoridade da Concorrência (autoridade da concorrência nacional), que tem como objectivo principal da sua actividade 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 actividades de comunicação social em Portugal.
- Comissão Nacional de Protecção de Dados – CNPD – que tem como objectivo principal a protecção e a privacidade de dados.

→ **Temas tratados com impacte na actividade da empresa**

- Redes de nova geração
- Televisão Digital Terrestre
- Infra-estruturas de alojamento de redes
- Mercados Relevantes de Banda Larga
- Ofertas retalhistas e tarifários
- Espectro radioeléctrico
- Numeração e portabilidade
- Ofertas de referencia grossistas
- Dividendo Digital
- Regulamento de *roaming*
- Serviço universal

→ **Temas de conflito**

Com a ANACOM, respeitaram aos seguintes assuntos, ainda em apuramento de conclusões:

- Suspensão indevida de SFT, activação indevida de Planos de Preços e não envio de facturação detalhada a clientes
- Não envio de informação solicitada pelo ICP – Anacom – relativa a indicadores de tráfego
- Aliciamento de clientes em pré-selecção e desrespeito pelo período de guarda
- Listas Telefónicas
- Incumprimento de deliberações sobre ORALL – resolução favorável à PT
- Ofertas ADSL
- Recusa de Portabilidade
- Incumprimento da deliberação sobre objectivos de desempenho e qualidade do serviço universal
- ITED – Irregularidade na instalação de infra-estrutura certificada por não estar conforme prescrições e especificações técnicas aplicáveis – resolução favorável à PT

Com a CNPD, respeitaram aos seguintes assuntos, ainda em apuramento de conclusões:

- Mensagens recebidas com a finalidade de *marketing* directo sem o prévio consentimento do cliente.

Com as restantes entidades 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.

Princípios subscritos pela PT em 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.

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

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

Business Council of Sustainable Development (BCSD Portugal) – A PT é membro e colabora activamente 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 activamente nos respectivos grupos de trabalho relacionados com aferição do impacte das iniciativas de responsabilidade social.

Multas e recursos provisionados para eventuais incumprimentos

Em 2010, a PT pagou uma multa resultante de incumprimento legal ambiental – € 11.250,00

E simultaneamente provisionou, de acordo com os pareceres judiciais e para fazer face à saída provável de recursos, os seguintes montantes:

- Responsabilidade civil – € 18.117.450,00
- Responsabilidade laboral – € 4.230.646,00
- Outras Responsabilidades – € 4.915.363,00



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

PRINCÍPIOS, CÓDIGOS DE CONDUTA E POLÍTICAS

2.1. PRINCÍPIOS E ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS

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

Os princípios estão relacionados com ética nos negócios, respeito e preservação ambiental, direitos humanos e laborais, instrumentos anti-corrupção e de inclusão social. A adopção 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 adopção de aperfeiçoamentos e a sua posterior monitorização.

CARTAS SUBSCRITAS E/OU PRINCÍPIOS SEGUIDOS		
Internacionais	Europeus	Nacionais
10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas;	Carta ambiental e de Sustentabilidade da <i>European Telecommunications Network Operators</i> ;	Recomendações do <i>Business Council for Sustainable Development</i> de Portugal;
Declaração Universal dos Direitos do Homem;	Estratégia de Lisboa	Código de Boas Práticas de Comunicação Comercial para Menores (APAN)
Recomendações da Organização Internacional do Trabalho;	<i>European Road Safety Charter</i>	
Carta de Responsabilidade Social da <i>Union Network International</i>	Código de conduta de eficiência energética	
	<i>European Code of Best Practices for Women and ICT</i>	

Os temas colocados na agenda destas organizações merecem não só a participação activa da PT na sua discussão, estudo e promoção, como também são avaliados e interpretados pelo Comité de Sustentabilidade da empresa e as conclusões com relevo na actividade da empresa e na sua relação com a sociedade são adoptadas sendo sujeitas a deliberação na Comissão Executiva da Holding e nas várias Comissões Executivas das unidades de negócio do grupo.

2.2. CÓDIGOS DE CONDUTA E POLÍTICAS ADOPTADAS

Os códigos de conduta e os regulamentos adoptados na PT destinam-se a pautar a conduta dos colaboradores para com a organização e relação que estabelecem com accionistas, entidades reguladoras, concorrentes, clientes, fornecedores e com a sociedade em geral.

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

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

Os Códigos de Conduta e as políticas que norteiam a actuação da PT estão publicadas e podem ser consultadas no seu website e intranet corporativa e todos os colaboradores e fornecedores são alvo de acções de formação e/ou sensibilização sobre os seus conteúdos e impactes.

CÓDIGOS DE CONDUTA

Código de Ética da Portugal Telecom

Código para *Financial Officers*

Código de Conduta para Compras

Acordo de Empresa

Regulamento Interno sobre transacções de dirigentes do Grupo*

Regulamento sobre transacções com partes relacionadas**

Código de conduta para actuação nas redes sociais

Guia de Comunicação Responsável***

POLÍTICAS ADOPTADAS

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

*Regula as matérias relativas à prevenção de abuso de mercado e transacções sobre instrumentos financeiros emitidos pelas sociedades do grupo e define os conceitos relevantes de informação privilegiada, manipulação de mercado, e transacções 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 correcta identificação de transacções com partes relacionadas e definir conceitos relevantes de “transacção” e de “partes relacionadas”.

*** Em elaboração.

A actuação da PT é pautada por uma cultura baseada na identificação, avaliação e controle de todos os riscos que críticos para a sustentabilidade dos negócios do grupo.

O Comité de Sustentabilidade, integrado no modelo de governo, promove a adopção 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 actividade de *lobby* e/ou contribuiu monetariamente para organizações que não se enquadrem na sua gestão comercial ou nas suas políticas de patrocínio, filantropia e mecenato.

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

Para melhor identificar e monitorizar o alinhamento com todos os seus princípios e inclusivamente definir acções de melhoria para eventuais fragilidades identificadas, 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, iniciaram o processo de certificação de acordo com a SA 8000 (responsabilidade social).

Todos os colaboradores recebem formação sobre os códigos de conduta e políticas adoptadas e, em particular sobre o Código de Ética, que inclui os temas relacionados com não discriminação e anti-corrupção. 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 susceptível de implicar apuramento de responsabilidades dos infractores nos termos e normas legais aplicáveis à situação.

Estas situações podem ser identificadas no âmbito da actividade 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

4 violações identificadas e tratadas

Assim, 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 a 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 adoptado um “Sistema de Participação Qualificada de Práticas Indevidas” (SPQPI), internacionalmente conhecido por *Whistleblowing*, cujas linhas mestras e procedimentos são os seguintes:

Participar, por mensagem electrónica, 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 (accionista, cliente ou fornecedor), como seu colaborador – que, directa ou indirectamente, dela tenha notícia.

Este canal está disponível na intranet e no website corporativo do grupo.

PARTICIPAÇÃO QUALIFICADA DE PRÁTICAS INDEVIDAS

	2008	2009	2010
Participações recebidas	44	31	20
Participações já resolvidas	40	21	18
Participações em análise	4	10	2

Simultaneamente em 2010 foi disponibilizado aos colaboradores outro canal de denúncia, igualmente confidencial e anónimo e mais adequado a questões relacionadas com ética no relacionamento, sustentabilidade ambiental e responsabilidade social.

PARTICIPAÇÃO DE OCORRÊNCIAS SOBRE RELACIONAMENTO, AMBIENTE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

	2010
Condições ambientais	0
Saúde e Segurança no trabalho	1
Discriminação	1

As denúncias são analisadas e sujeitas a planos correctivos de melhoria cujos resultados, por sua vez, são avaliados e monitorizados. Existem casos em que a abordagem é reforçada e obedece a procedimentos mais exigentes.

O **trabalho infantil** foi identificado como um risco possível, embora a lei portuguesa o proíba e **a PT o considere totalmente inadequado**. Atendendo a que globalização dos negócios e da cadeia de valor é cada vez mais uma realidade, assim como as assimetrias na cultura e práticas laborais adoptadas em cada país, passámos a considerar a probabilidade de existir trabalho infantil na nossa cadeia de fornecedores.

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;
- Excepcionalmente, 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 acções e respectivos prazos;
- É avaliada a eficácia das acções implementadas e são mantidos os registos de evolução

Em 2010 não foram detectados quaisquer casos de trabalho infantil na cadeia de valor da empresa.

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

- Compromisso obrigatório com o Código de Conduta (alargamento do universo de abrangidos);
- Auditoria;
- Questionário de Sustentabilidade;
- Entrevista.

Os fornecedores a serem abrangidos por cada uma das acções descritas são definidos 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 directa 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 efectuada á cadeia de fornecedores está apresentada no tema de envolvimento e gestão de relacionamento com *stakeholders*.

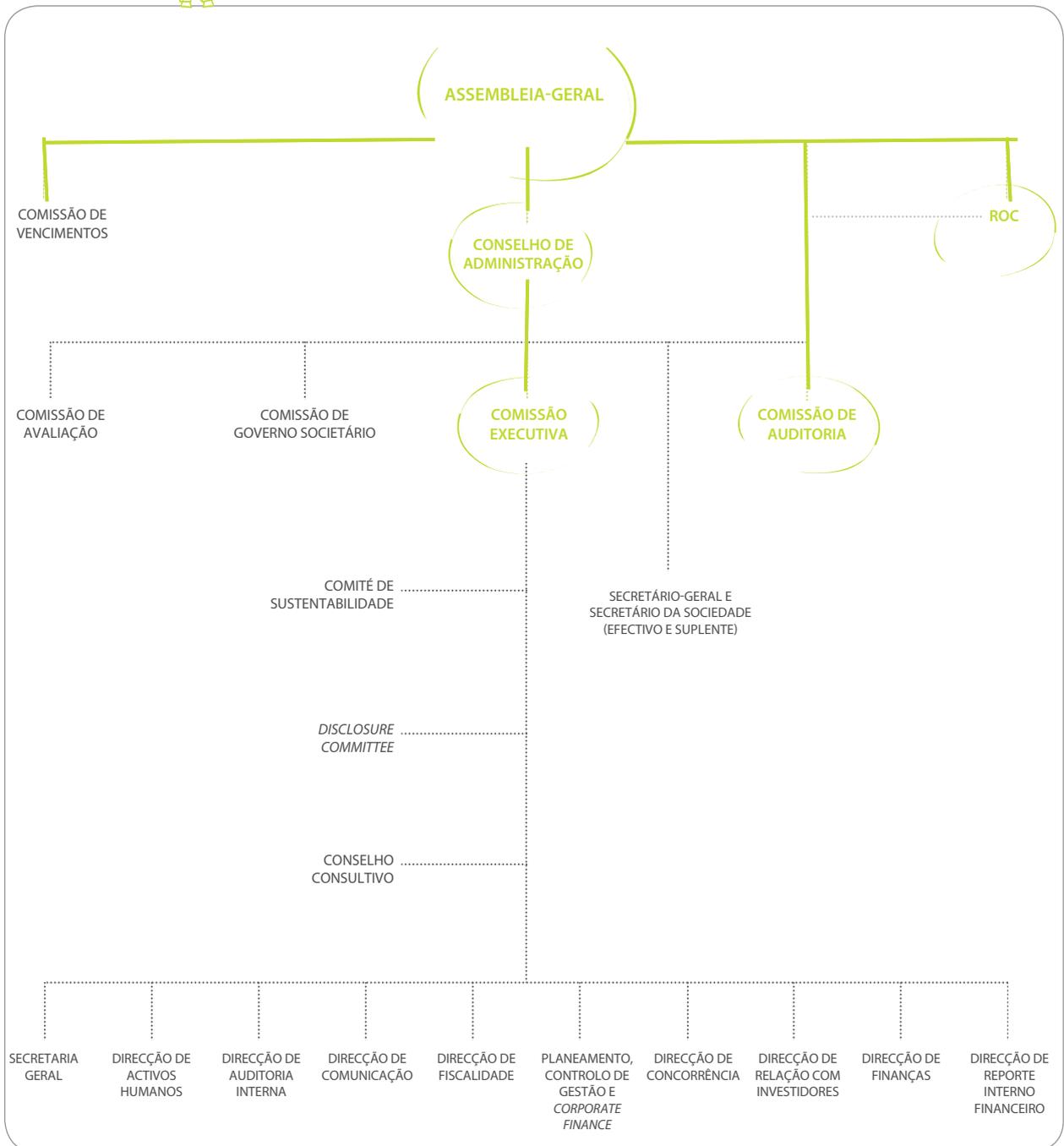
MODELO DE GOVERNO

3.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



A PT tem adoptado o modelo de governo anglo-saxónico, assente na existência de um Conselho de Administração, uma Comissão de Auditoria, constituída por administradores não executivos e eleitos em Assembleia-Geral e por um revisor oficial de contas, eleito sobre proposta da Comissão de Auditoria.

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

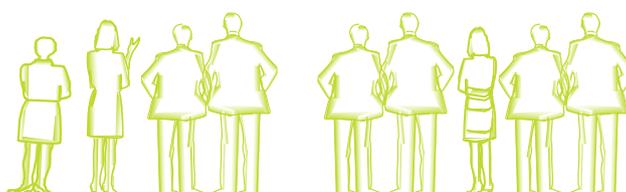
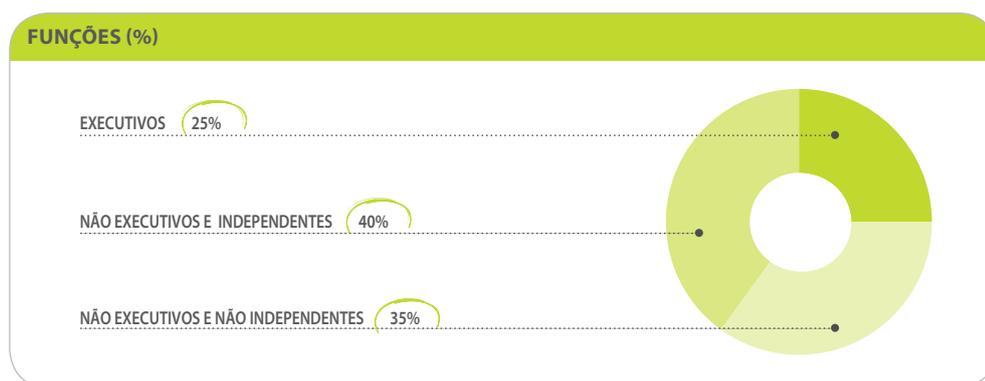


A estrutura orgânica da PT integra ainda uma Comissão de vencimentos eleita pela Assembleia-Geral e responsável pela fixação das remunerações dos titulares dos órgãos sociais.

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 adoptado 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.



3.2. 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					-
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	-
Francisco Bandeira (2008)	Vogal						483
Joaquim Goes (2000)	Vogal			Vogal	Vogal		2.437
Gerald S. McGowan (2003)	Vogal					Sim	-
Rafael Mora Funes (2007)	Vogal				Vogal		501 (6)
Maria Helena Nazaré (2009)	Vogal					Sim	-
Amílcar de Moraes Pires (2006)	Vogal						2.146
Francisco Soares (2006)	Vogal			Vogal	Vogal	Sim	-
Jorge Tomé (2002)	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 respectiva cónjuge.

(6) Detidas, na totalidade, pela respectiva cónjuge.

Desde o início do mandato em curso (2009-2011), foram apresentadas as renúncias ao cargo de membro do Conselho de Administração da PT do Administrador Executivo Rui Pedro Soares (17 de Fevereiro de 2010), do Administrador Executivo Fernando Soares Carneiro (22 de Fevereiro de 2010), do Administrador não Executivo António Palma Ramalho (25 de Março de 2010) e dos Administradores não Executivos José Maria Alvarez-Pallete Lopéz e Santiago Fernández Valbuena (27 de Setembro de 2010).

Comissão Executiva	Funções Corporativas	Funções Executivas
Zeinal Bava Presidente Executivo	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégia • 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 • PT Investimentos Internacionais • PT Inovação • Fundação PT
Luís Pacheco de Melo CFO	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • 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 • Imobiliário • Fundo de Pensões 	<ul style="list-style-type: none"> • PT Centro Corporativo • PT Compras • PT Imobiliária • PT ACS • Previsão
Carlos Alves Duarte	<ul style="list-style-type: none"> • Segmento <i>Prime</i> • Sistemas de Informação 	<ul style="list-style-type: none"> • PT SI
Manuel Rosa da Silva	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança Física de Edifícios, Redes e Sistemas • Qualidade e Satisfação do Cliente • <i>Field Force</i> • Melhoria Contínua Transversal • <i>Home Networking</i> 	
Shakhaf Wine	<ul style="list-style-type: none"> • Participações no Brasil 	<ul style="list-style-type: none"> • PT Brasil • PT Inovação Brasil



3.3. 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 objectivos 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 selecção dos membros dos órgãos de administração das sociedades mais relevantes do Grupo.

Nos termos da delegação de poderes, 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 respectivos 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 accionistas reunidos em Assembleia-Geral, constituída por elementos exteriores ao Conselho de Administração, tem por função definir a política de remunerações dos titulares dos órgãos sociais, fixando as remunerações aplicáveis tendo em consideração as funções exercidas, o desempenho verificado (tendo nomeadamente em conta a avaliação efectuada 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 objectivos 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.

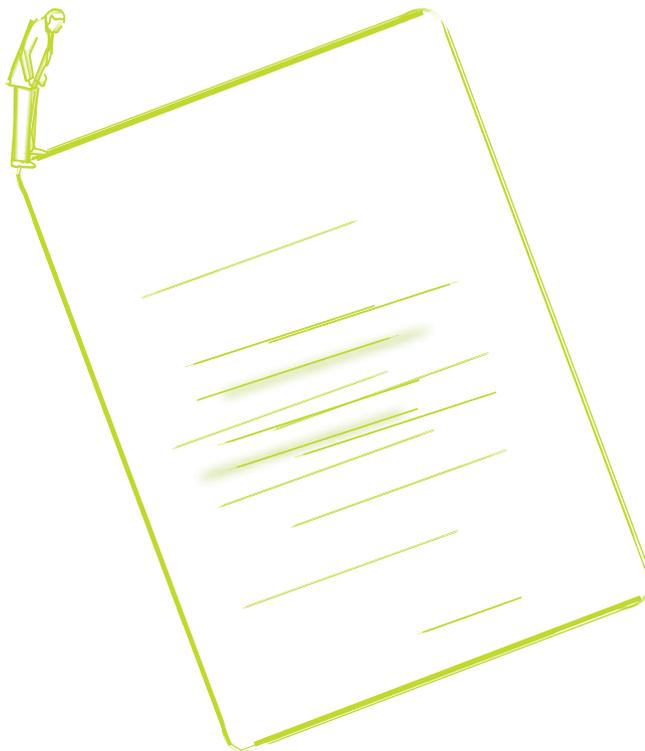
Os actuais membros da Comissão de Vencimentos foram eleitos em 27 de Março de 2009 para o mandato correspondente ao triénio 2009-2011, o qual terminará no dia 31 de Dezembro de 2011.

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 recta até ao terceiro grau, inclusive.



REMUNERAÇÕES ATRIBUÍDAS EM 2010

	EXERCÍCIO 2010			COMISSÕES A 31 DE DEZEMBRO DE 2010			
	Fixo	Variável (respeitante a 2009)	Total	Notas	Auditoria	Governo Societário	Avaliação
Comissão Executiva							
Zeinal Abedin Mahomed Bava	695.038	721.921	1.416.959				Vogal
Luis Miguel da Fonseca Pacheco de Melo	486.526	505.344	991.870				
Carlos António Alves Duarte	486.526	459.404	945.930				
Manuel Francisco Rosa da Silva	486.526	459.404	945.930				
Shakhaf Wine	486.526	459.404	945.930	(a)			
	2.641.142	2.605.477	5.246.619				
Rui Pedro Oliveira Barroso Soares	104.256	459.404	563.660	(b)			
Fernando Henrique Viana Soares Carneiro	201.403	459.404	660.807	(c)			
	2.946.800	3.524.285	6.471.085				
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	183.736	-	183.736	(d)	Vogal		
	581.714	-	581.714				
Conselho de Administração							
Henrique Manuel Fusco Granadeiro	617.812	-	617.812				Presidente
Francisco Manuel Marques Bandeira	-	-	-	(e)			
Rafael Luis Mora Funes	85.316	-	85.316				Vogal
Joaquim Aníbal Brito Freixial de Goes	85.316	-	85.316			Vogal	Vogal
José Maria Alvarez-Pallete Lopéz	31.470	-	31.470	(f)			
Gerald Stephen McGowan	44.058	-	44.058				
Maria Helena Nazaré	-	-	-	(e)			
Amílcar Carlos Ferreira de Morais Pires	44.058	-	44.058				
António Manuel Palma Ramalho	24.376	-	24.376	(g)			
Francisco Teixeira Pereira Soares	132.174	-	132.174			Vogal	Vogal
Jorge Humberto Correia Tomé	-	-	-	(e)		Vogal	Vogal
Santiago Javier Fernández Valbuena	31.470	-	31.470	(f)			
Paulo José Lopes Varela	85.316	-	85.316			Vogal	
Milton Almicar Silva Vargas	44.058	-	44.058				
Nuno Rocha dos Santos de Almeida e Vasconcellos	132.174	-	132.174			Presidente	
	1.357.598	-	1.357.598				
	4.886.112	3.524.285	8.410.397				

(a) A remuneração deste Administrador é paga por outra sociedade do Grupo Portugal Telecom que não a própria PT.

(b) O Administrador Rui Pedro Soares renunciou ao seu cargo no dia 17 de Fevereiro de 2010. Para além da remuneração fixa e variável indicada no quadro supra, no exercício de 2010 foram ainda pagos a Rui Pedro Soares os montantes referidos na alínea l) do Capítulo II.33. infra.

(c) O Administrador Fernando Soares Carneiro renunciou ao seu cargo no dia 22 de Fevereiro de 2010. Para além da remuneração fixa e variável indicada no quadro supra, no exercício de 2010 foram ainda pagos a Fernando Soares Carneiro os montantes referidos na alínea l) do Capítulo II.33. infra.

(d) Para além do montante referido no quadro supra pago pela PT, o Administrador Mário de Matos Gomes auferiu ainda uma remuneração no montante de 7.838,40 euros paga pela Previsão - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. pelas funções de Presidente do Conselho Fiscal nela desempenhadas.

(e) Administradores não Executivos que prescindiram da remuneração por incompatibilidade com outras obrigações profissionais.

(f) Os Administradores José Maria Alvarez-Pallete Lopéz e Santiago Javier Fernández Valbuena renunciaram aos respectivos cargos no dia 27 de Setembro de 2010.

(g) O Administrador António Palma Ramalho renunciou ao seu cargo no dia 25 de Março de 2010.

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 objectivos 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 objectivos pré-determinados para cada uma destas situações (sendo os objectivos 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 objectivos, 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 atracção, 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 objectivos 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 objectivos 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 actividade em três dimensões: económica, ambiental e social.

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

➔ 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 objectivos 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 objectivos 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 acção com o valor dos dividendos por acção;

- Delta de dividendo por acção 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, respectivamente, da Comissão de Avaliação do Conselho de Administração e do Presidente da Comissão Executiva. Em qualquer caso e dependendo do grau de consecução dos objectivos 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 objectivos 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 acção 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, respectivamente da Comissão de Avaliação do Conselho de Administração e do Presidente da Comissão Executiva. Em qualquer caso e dependendo do grau de consecução dos objectivos 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 2009, encontra-se dependente do seu desempenho, bem como da sustentabilidade e da capacidade de atingir determinados objectivos estratégicos do Grupo, procurando-se, desta forma, contribuir para a maximização do desempenho a longo prazo e a prossecução dos objectivos estratégicos do Grupo e, bem assim, para o alinhamento dos interesses da gestão com os interesses da Sociedade e dos seus accionistas.

➔ Política de remuneração do Revisor Oficial de Contas

Durante o exercício de 2009, 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.

3.4. 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.

O Comité de Sustentabilidade tem os seguintes objectivos globais:

- Reforçar a actuação do Grupo enquanto empresa sustentável, tornando-o reconhecido como tal interna e externamente;
- Assegurar as condições necessárias para a integração da PT nos índices internacionais de sustentabilidade ambicionando a sua liderança;
- Promover a melhoria de performance sustentável nas empresas participadas, estimulando a inclusão deste tema na agenda das respectivas Comissões Executivas, pelo menos, duas vezes por ano.

E integra as seguintes responsabilidades:

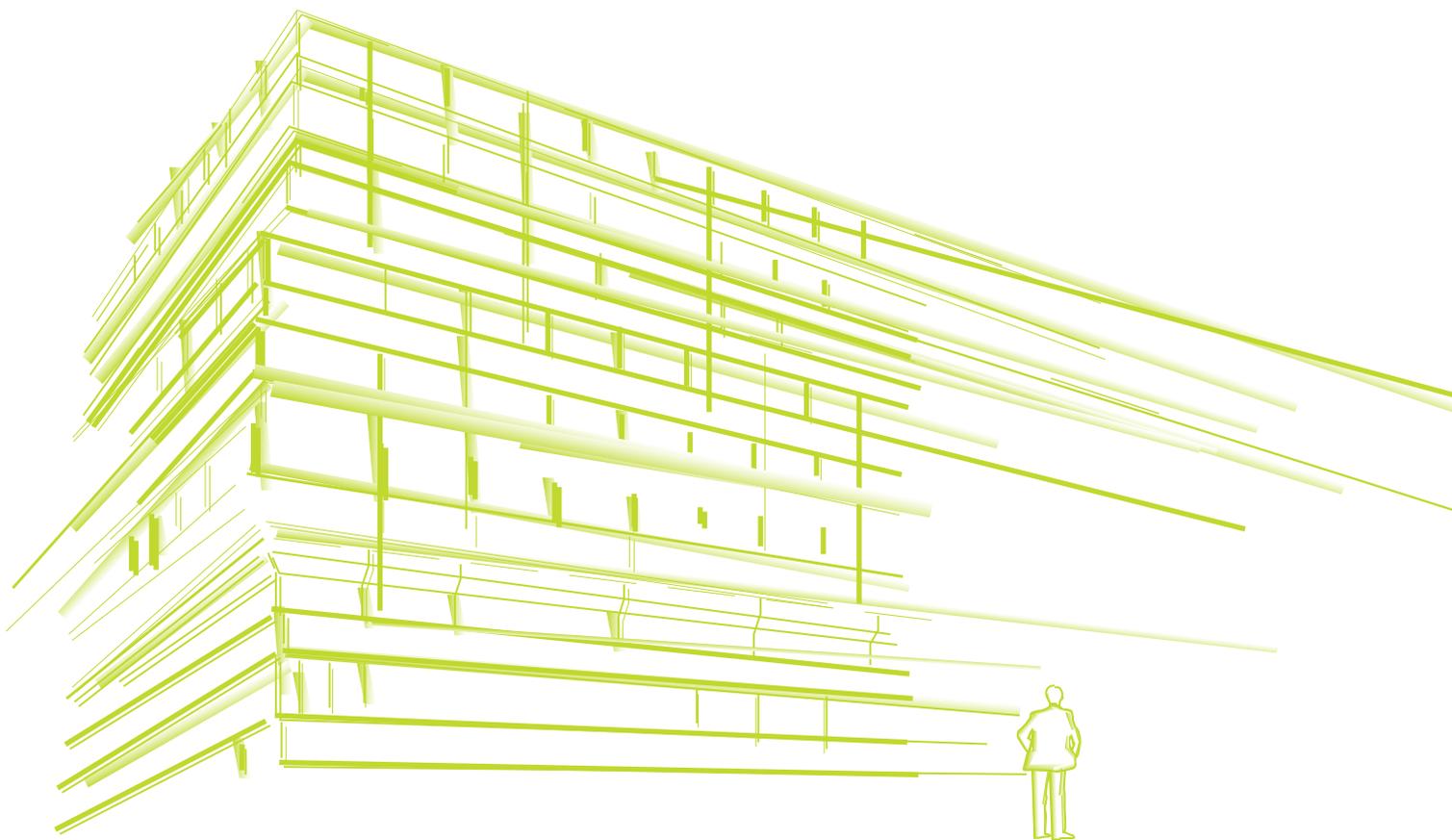
- Aprovar e desenvolver a estratégia transversal de sustentabilidade empresarial integrante e coerente com a estratégia do Grupo;
- Assegurar a criação, dentro da PT, das condições necessárias para o seu crescimento sustentado, segundo a óptica tridimensional, nas vertentes económica, ambiental e social, de acordo com critérios internacionais;
- Recomendar às empresas do Grupo PT a nomeação de um administrador responsável pelo pelouro da sustentabilidade que garanta a implementação operacional da estratégia de sustentabilidade;
- Garantir a comunicação interna e externa reforçando a actuação da PT enquanto empresa sustentável e tornando-a reconhecida como tal.

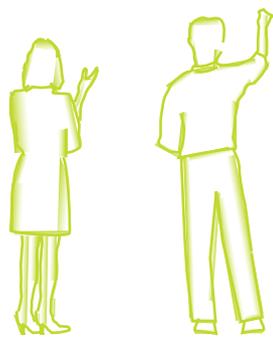
Em 2010, o Comité avaliou um conjunto de novas oportunidades de melhoria e propôs à Comissão Executiva, as seguintes áreas de intervenção:

- Aprovação do programa de consulta e envolvimento de *stakeholders*;
- Aprovação dos temas relevantes para os *stakeholders* com provável impacte nos negócios da PT;
- Aprovação do plano de acção para colmatar *gaps* relativamente a *stakeholders* e a *benchmarks*;

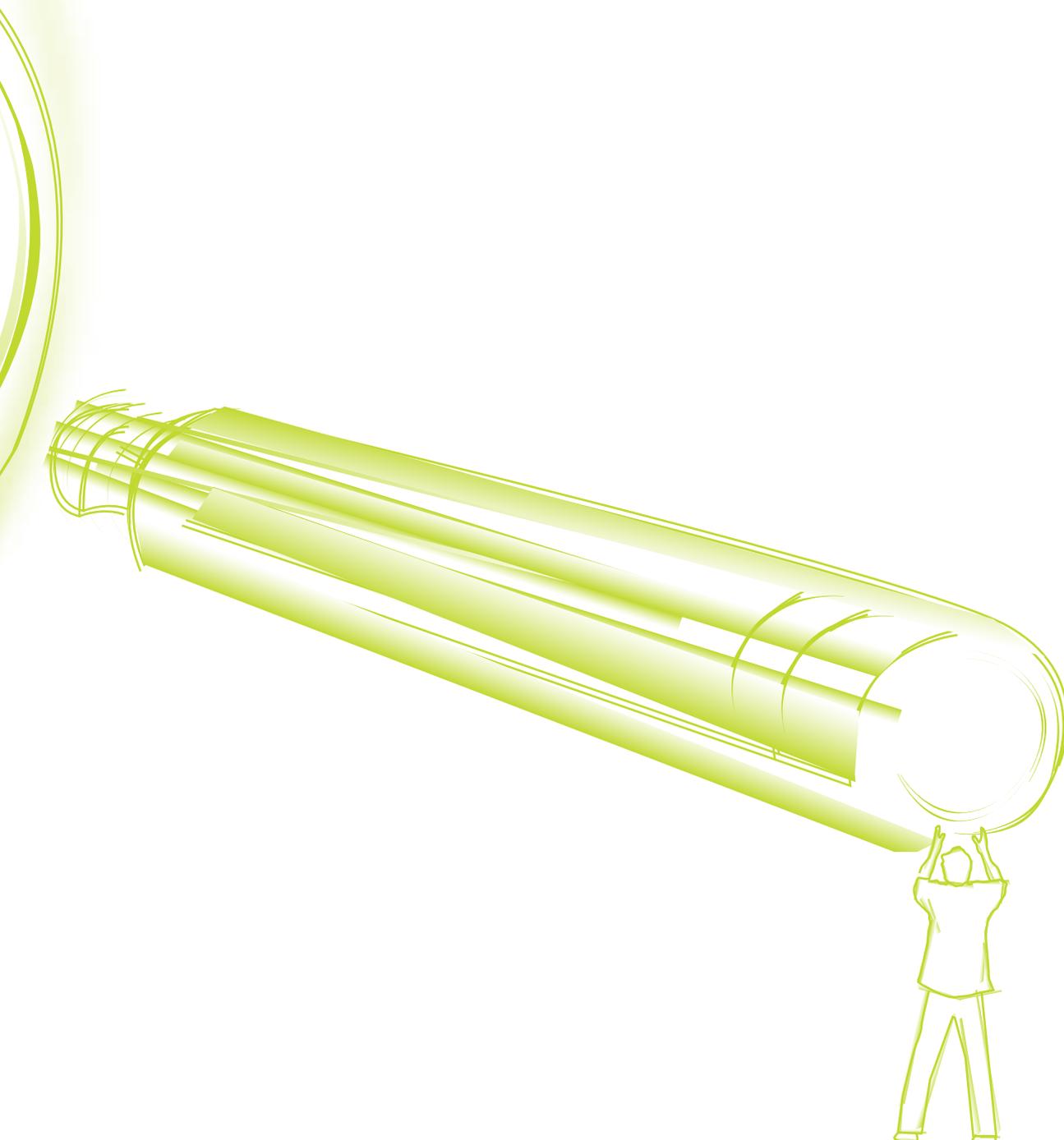
- Aprovação do programa de acções de envolvimento dos colaboradores em iniciativas de sustentabilidade;
- Aprovação do estudo de impacte ambiental – pegada de carbono – do serviço móvel;
- Preparação, adopção e publicação da Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Social;
- Preparação de instrumentos de Protecção de Crianças relativamente à exposição às TIC;
- Sensibilização/formação interna na área da Comunicação/*marketing* responsável;
- Identificação de oportunidades de criação de infra-estruturas e oferta de produtos e serviços eco-eficientes;
- Louvor à integração da PT como membro da DJSI.

Em Setembro de 2010, a PT passou a integrar o *Dow Jones Sustainability World Index* no sector das telecomunicações. Sendo que 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 actualmente a única 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





02 | VALORIZAR OS NEGÓCIOS



VALORIZAR OS NEGÓCIOS

INOVAÇÃO, INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Investimos mais de 200 milhões de euros em I&D.

1.1. ENFRENTAR DESAFIOS E CRIAR SOLUÇÕES

No contexto competitivo do universo das telecomunicações, a Investigação & Desenvolvimento (I&D) e as subsequentes inovações adoptadas e implementadas têm revelado ser factores de criação de valor para as empresas do Grupo, criando impacte positivo nos accionistas, clientes, colaboradores, fornecedores e sociedade em geral.

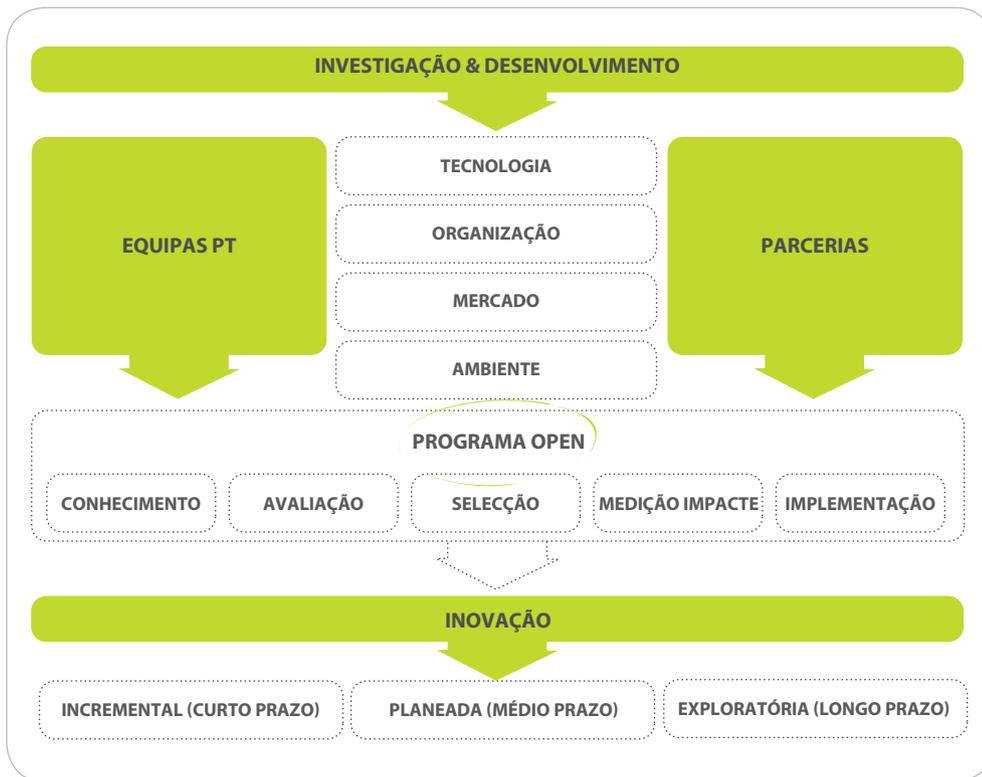
A Investigação & Desenvolvimento a par das parcerias estabelecidas com entidades nacionais e internacionais ligadas à ciência e ao conhecimento são para a PT alicerces fundamentais na recriação de condições económicas, sociais e ambientais capazes de garantir, a cada dia, um futuro equilibrado. Em 2010, a PT contribuiu para enfrentar proactivamente a actual conjuntura socioeconómica, alavancando os níveis de competitividade na oferta de produtos e serviços ao mercado demonstrando 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 projectos com o objectivo 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 do meio ambiente. Neste contexto **é de destacar o lançamento, pioneiro a nível mundial, do Cartão SIM totalmente ecológico, feito em papel reciclável e biodegradável.**

Este ano, a PT voltou a ser uma referência no investimento em Inovação, Investigação e Desenvolvimento (I&D). O investimento em I&D, em 2010, foi de mais de 200 milhões de euros, em linha com o patamar de valor do ano anterior.

O modelo de I&D utilizado na PT visa em si ser inovador e mobilizador de toda a organização. Para além das unidades organizativas dedicadas à Investigação & Desenvolvimento e das áreas de concretização dos projectos, 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 objectivo de instituir práticas sistematizadas e uma cultura orientada à investigação aplicada e desenvolvimento, foi consolidado em 2010 comprovando o reconhecimento dos seus méritos. Para além de contribuir para a inovação tecnológica de produtos e serviços, o programa passou a alavancar novas áreas de I&D, permitindo não só identificar e implementar novas formas de trabalhar, de estudar e interagir com os clientes, como também de agregar novas funcionalidades e maior sustentabilidade ambiental na oferta ao mercado.

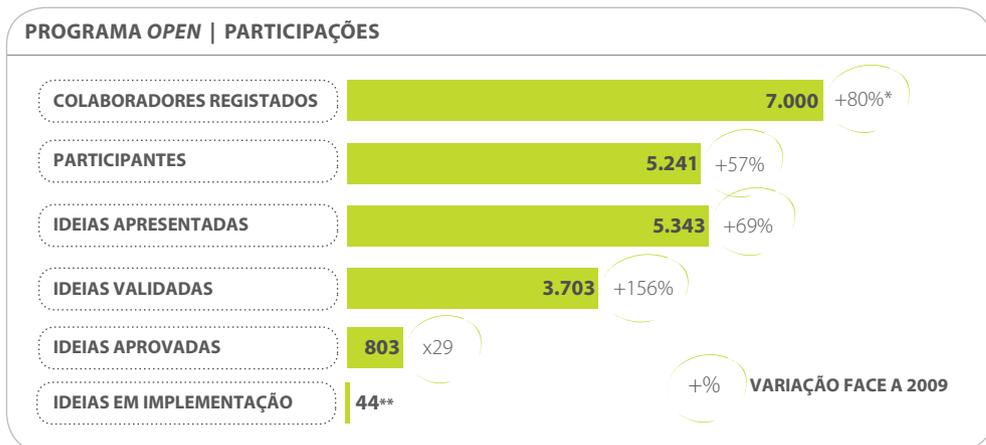
A gestão das iniciativas de I&D é feita de acordo com o respectivo horizonte temporal:

- **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, eco-eficiente e comportamental, que definem o rumo do sector a longo prazo.

INOVAÇÃO INCREMENTAL

Uma das principais fontes de geração de ideias consiste no contributo de todos os colaboradores da empresa recorrendo a um de Mercado de Ideias. Cerca de 60% dos colaboradores da empresa participaram activamente ao longo de 2010 na submissão, discussão e votação de ideias.





* Excluindo utilizadores duplicados

** Face a nenhuma ideia em implementação em 2009

Este método, para além de ter gerado mais de 40 iniciativas que se encontram em implementação, contribuiu para um forte aumento do envolvimento, motivação e alinhamento de todos os colaboradores com a estratégia de sustentabilidade da empresa. As iniciativas já implementadas permitiram alcançar melhorias significativas (como, por exemplo, a reavaliação do processo de assistência técnica do MEO IPTV – um serviço de transmissão de sinais televisivos, que utiliza o Internet Protocol como meio de transporte de conteúdos), mas também a racionalização da pegada ambiental do Grupo. São de destacar as seguintes iniciativas incrementais já implementadas:

EFICIÊNCIA AMBIENTAL	<p>Racionalização de consumo de papel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Configuração das impressoras para que a impressão de documentos seja automaticamente frente/verso; Iniciativa “Quarto de Banho Verde” que promove a redução do consumo de papel e de água nas casas de banho; Unificação de plataformas de desmaterialização de documentos: Implementação de rotinas inteligentes de captura da informação e uma interligação mais facilitada entre os diversos sistemas do Grupo, resultando numa redução no consumo de papel e numa maior eficiência processual. <p>Racionalização do consumo de energia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Corte do fornecimento de energia aos computadores durante a noite, com diminuição significativa do respectivo consumo energético; Campanha de comunicação que incentiva a utilização das escadas, com redução significativa do consumo energético dos elevadores. <p>Reciclagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> “Olimpiadas da Reciclagem” que consiste no levantamento e comparação entre edifícios do grau de separação dos resíduos nos recipientes destinados ao papel.
EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO A CLIENTES	<p>Rapidez de atendimento das equipas técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> A introdução de GPS na frota da <i>field force</i> PT, a implementação de uma nova ferramenta inteligente de alocação de tarefas e a distribuição de PDAs profissionais às equipas técnicas contribuíram para melhorias significativas no serviço técnico ao cliente e no consumo de recursos.
ÉTICA E EFICIÊNCIA	<p>Negociação electrónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Leilões electrónicos integrados nos processos de compras: criada nova funcionalidade ao nível dos sistemas de informação de compras com impacto na redução de custos de aquisição, na transparência processual e na celeridade administrativa.

INOVAÇÃO PLANEADA

A Portugal Telecom continuou a desenvolver novas soluções de inovação de médio prazo, com reflexos na melhoria da oferta de produtos e serviços disponibilizados aos clientes, alavancando as redes de nova geração e promovendo uma crescente eficiência ambiental.

Neste processo, a PT voltou a envolver os seus colaboradores através da realização de *workshops* temáticos, contando com a participação de equipas multi-disciplinares, para a geração de ideias sobre novas e melhores opções a tomar em cada área de negócio. Em 2010, mais de 150 colaboradores participaram nestes *brainstormings*, tendo gerado cerca de 400 novas ideias, algumas das quais já implementadas.

Tecnologia

i. Produtos e Serviços

Novos serviços e funcionalidades na plataforma de IPTV – MEO

Disponibilização de widgets no MEO (p.ex. *Facebook, Picasa e Flickr*);
Aumento do leque de canais interactivos (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 multi-plataforma

Lançamento do MEO *Online*, que estende o acesso de televisão MEO a qualquer computador com acesso de banda larga.
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 Eco-eficientes

Primeiro cartão SIM no mundo com características ecológicas;
Comercialização do 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 customizadas a PMEs : Office Box Cafés e Restaurantes e Office Box Médicos e Clínicas;
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 eco-condução.

➔ ii. Infra-estruturas

Infra-estrutura de Rede

Ligação de 85% dos sites móveis da TMN com fibra óptica e preparou planos para o *rollout* de uma rede LTE de nova geração. A TMN foi o primeiro operador a realizar testes em ambiente real desta tecnologia, nas instalações da PT Inovação em Aveiro (incluindo uma sessão de tele-aula móvel, jogos *online* com grande capacidade de dados, tele-medicina em mobilidade e a primeira emissão a nível mundial de TV via LTE);

Optimização de rede nos aspectos 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 interactividade para plataformas de TV.

Data Centre Sustentável – um dos maiores da Europa

A PT lançou o projecto 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 info-comunicação.

O novo *data centre* terá um nível de eficiência que permitirá gerar emprego directo e indirecto a cerca de meio milhar de pessoas, poupar dinheiro em alimentação e climatização do espaço e poupar 93 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 selecção do tarifário mais adequado;
- Utilização de iluminação através de LEDs.

Mercado - Eficiência relacional

Foram lançados vários projectos estruturantes no sentido de melhorar a eficiência e eficácia relacional da organização. Alguns destes projectos produziram já resultados significativos durante o ano de 2010. A este nível são de destacar:

Projectos

PT Cliente:

Portal específico para clientes que permite aceder ao seu portfolio 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 interacção com o cliente, intensificar o enfoque comercial e alavancar o conhecimento das necessidades dos clientes;

SIT-E:

Evolução do *software* de *order entry* que suporta os serviços B2B (*Business to Business*) 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 perspectiva *end-to-end* da estrutura organizacional, dos processos e do *know-how*. O projecto permitiu um aumento da taxa de resolução de avarias no *front-office* e no *back-office* técnicos e uma redução das avarias reincidentes.

Sustentabilidade Ambiental

A racionalização da pegada ambiental da empresa continua a ser uma preocupação generalizada, cujos projectos implementados já produziram resultados.



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 a utilização dos actuais equipamentos de ar condicionado por longos períodos de tempo;

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 Multi-Serviço exteriores, reduzindo o recurso a fontes externas de arrefecimento;

Sistemas de iluminação:

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

Controlo do consumo de água:

Projecto para redução do consumo de água em algumas centrais através da instalação de sistemas temporizados e/ou com regulação de caudal. Esta medida permitiu obter reduções no consumo de água na ordem dos 70%;

Utilização de PCs virtuais nos *Call Centers*:

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

INOVAÇÃO EXPLORATÓRIA

O investimento estruturado e contínuo em Investigação & Desenvolvimento é fundamental para a evolução e para a criação de soluções inovadoras ao nível dos processos, dos produtos e das tecnologias, garantindo uma perspectiva de longo prazo. Os projectos de inovação exploratória na PT são principalmente desenvolvidos pela PT Inovação e pelo SAPO.

A PT tem vindo a investir em capital intelectual e em metodologias com o objectivo de criar uma cultura de aprendizagem conducente à capacidade de gerar novas ideias, concretizar o respectivo processo de I&D e assegurar a concretização de projectos inovadores com impacto positivo na empresa, na sociedade e no ambiente.

Principais áreas de conhecimento a que a PT Inovação se dedicou

- Plataformas de serviços e aplicações *Context Aware* de suporte a futuros ambientes de Multimédia IP;
- Desenho de soluções cooperativas de eficiência energética em redes *wireless* com foco no 3GPP LTE e nas *femtocells*;
- Avaliação dos ganhos de capacidade e cobertura resultantes da utilização do espectro radioeléctrico nos *TV White Spaces* para implementação do 3GPP LTE;
- Desenho de um sistema *wireless* de banda larga e de um sistema de gestão comum de recursos rádio em ambientes de redes *wireless* heterogéneos que tiram partido de infra-estrutura óptica para transporte do sinal rádio (RoF);
- Participação na *Future Internet* e nas suas vertentes de arquitectura, novos modelos de negócio e virtualização (IaaS).

Principais áreas de conhecimento a que o SAPO se dedicou

- Desenvolvimento de aplicações em ambiente multi-plataforma
- Criação de conteúdos *web*
- Desenvolvimento de plataformas de suporte a publicidade *online*

→ Patentes

Em termos de propriedade intelectual, a PT Inovação efectuou quatro pedidos provisórios de patentes e converteu outros dois pedidos provisórios em pedidos definitivos:

- Pedidos provisórios de patente:
 - “*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”;
 - “Sistema de informação para atendimento ao público”, que tem como co-requerente a UTAD;
 - “*Concentrator for networked sensors and remote meters, supporting diverse network access technologies with automatic fallback strategies, and sensor access security support*”;
 - “Componente óptico reflectivo integrado num terminal de fibra óptica”.
- Conversão de pedidos provisórios de patente em definitivos:
 - “Método e Mecanismo para Controlo e Mitigação do Efeito Transitório em Amplificadores Ópticos de Raman com Reflexão das Bombas”, em cooperação com a Universidade de Aveiro;
 - “*Context-aware MBMS coverage control*”, que também foi objecto de pedido internacional de patente (PCT).

1.2. PARCERIAS

O estabelecimento de parcerias estratégicas com empresas e instituições reconhecidas a nível internacional é fundamental na geração de um ecossistema de II&D alargado e dinâmico. As parcerias estabelecidas pela PT são de várias naturezas:

- Parcerias tecnológicas;
- Parcerias estratégicas;
- Parcerias com universidades;
- Parcerias com institutos de investigação.

→ Parcerias Tecnológicas

De forma a garantir o acesso dos seus clientes a serviços de nova geração baseados numa rede de fibra óptica, a PT manteve os acordos com fornecedores internacionais de referência, tais como a Corning, a Cisco e a Huawei, bem como com fabricantes de equipamentos como a Samsung, a LG e a ZTE para o desenvolvimento de soluções adaptadas ao mercado português.

→ Parcerias Estratégicas

A PT estabelece parcerias estratégicas com outros operadores de telecomunicações de referência para partilha de boas práticas e colaboração em projectos inovadores. Neste sentido, estabeleceu em 2010 um acordo de colaboração com a Singtel, operador líder em Singapura, com o objectivo de partilhar práticas operacionais e comerciais em serviços de televisão por subscrição baseados em fibra óptica e IPTV, e relativamente ao desenvolvimento de aplicações inovadoras para rede fixas e móveis de alto débito.

→ Parcerias com Universidades Internacionais

A PT trabalha em parceria com várias universidades no desenvolvimento de projectos com carácter exploratório. Em 2010, no âmbito do Programa Carnegie-Mellon, foram lançados três projectos de investigação de que a PT é parceira.

Programas Carnegie Mellon

SENODs

Cyber-Physical Systems Technologies for Energy-Optimized Data Centres – com o objectivo de desenvolver um conjunto de ferramentas baseadas em tecnologias de sistema cyber-físicas, que enderece os desafios da eficiência energética e de TI colocados por data centres de nova geração, como o que a PT está a construir;

TRONE

Trustworthy and Resilient Operations in a Network Environment – com o objectivo de desenvolver *frameworks* operacionais que aumentem a segurança e a tolerância a falhas nas soluções de *cloud computing* que a PT está a desenvolver;

NeTS

Next Generation Network Operations and Management – com o objectivo 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).

Adicionalmente, a PT colaborou na orientação de várias teses de mestrado dos seus colaboradores – nomeadamente no desenvolvimento de um protótipo de uma ferramenta *low-cost* de análise de redes sociais para operadores de telecomunicações, desenvolvida pelo grupo de alunos do MSE (*Master of Software Engineering*) – e manteve esforços para promover a formação avançada e o desenvolvimento de talento de mais treze colaboradores, tendo apoiado os respectivos Mestrados Profissionais e um Doutoramento (PhD).

➔ Parcerias com Universidades Nacionais

A nível nacional, a PT tem projectos e decorrer nas principais Universidades, em Aveiro, no Porto, em Coimbra, no Minho, em Trás-os-Montes e Alto Douro, na Beira Interior e em Lisboa, no IST e na Faculdade de Ciências. Neste âmbito, destacam-se as seguintes iniciativas:

Programas com Universidades Nacionais

Tecnologias WEB

Aplicadas a contextos educativos – materializado no projecto SAPO CAMPUS – ferramenta que aproxima os serviços da nova Web 2.0 (blogs, vídeos, fotos, *wiki*, *messenger*, *widgets*) de conceitos de PLE – *Personal Learning Environment*.

Projecto VERBATIM

Processamento de linguagem natural através do desenvolvimento de sistemas avançados de inteligência artificial no reconhecimento textual de padrões.

Projecto SYLVESTER

Desenvolvimento de um analisador de tendências sociais, por recurso às ferramentas sociais (como *Twitter* e *Facebook*), na análise automática de sentimentos, potenciando a modelação mais precisa de sistemas de recomendação de conteúdo e análise de redes sociais.

Projecto MIR

Processamento gráfico avançado através do desenvolvimento de sistemas avançados de inteligência artificial no reconhecimento de padrões em imagens e vídeo.

Projecto REACTION

Jornalismo computacional com tecnologia de recuperação, extracção e agregação de informação para integração e organização de notícias.

Projecto iNeighbour

Redes sociais aplicadas a contextos de consumo da população sénior, tendo por base a oferta das novas soluções tecnológicas do MEO – *Presentation Framework*.

Projecto SEDUCE

Estudos sociológicos na concepção de aplicações para a TV.

Integração de LTE (*long Term Evolution*) nas arquitecturas de redes futuras numa perspectiva de mobilidade

Investigação de uma arquitectura de rede LTE para integração nas redes actuais e futuras, numa perspectiva de suporte de mobilidade na rede LTE e entre diferentes redes.

MultiPass

Transposição da tecnologia de gestão de identidade digital para o domínio de aplicação real, tornando os equipamentos móveis em “carteiras” ou “passes” digitais, que permitem o acesso a uma panóplia de serviços integrados.

PELE – *Intelligent Personal Learning Environment*

Exploração de técnicas e metodologias de recolha e extracção de informação com base no contexto e desenvolvimento de um protótipo que aplique estas técnicas num ambiente de aprendizagem pessoal.

inTACT

Demonstração de novos paradigmas de interacção, desde os métodos tácteis baseados em gestos (principalmente *multi-touch*) até às *interfaces* imersivas naturais/espaciais ou tangíveis.

A Cloud Oriented Approach for People-Provided Services

Criação e experimentação de um cenário de *cloud computing* (IaaS e SaaS) que responda às necessidades em termos de resiliência, *load balancing*, segurança e tolerância a falhas.

➔ **Parcerias com Institutos de Investigação**

A PT tem também protocolos estabelecidos com diversas instituições de investigação, tais como o INESC (Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores) e o Instituto Telecomunicações.

INESC

A participação no INESC tem o intuito de dinamizar projectos universitários com potencial impacto no negócio da PT, incluindo os SAPO Labs. Estes projectos concretizam-se no domínio dos serviços e aplicações *Context Aware* de suporte a futuros ambientes de Multimedia IP, bem como no desenvolvimento de algoritmos de optimização e securização de redes de alto débito.

Instituto de Telecomunicações

A PT Inovação é associado fundador do Instituto de Telecomunicações, participando activamente na gestão do pólo de Aveiro, onde mantém um grupo de investigação residente nas áreas de interesse para a PT.

➔ **Participação em Grupos de Trabalho**

A PT manteve uma participação activa em vários grupos de trabalho, nacionais e internacionais, como forma de partilhar conhecimento e recolher melhores práticas em diversas áreas de actuação:

ETNO (*European Telecommunications Network Operators*)

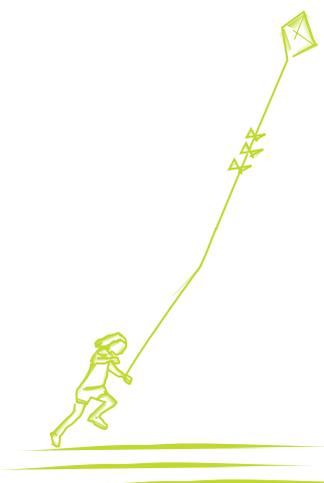
Grupo de Trabalho em Sustentabilidade. A PT é membro da ETNO, signatária da respectiva carta de sustentabilidade, e integra vários grupos de trabalho relacionados com tecnologia, regulação, conteúdos *online*, fraude, cibercrime, segurança, saúde e segurança no trabalho, eficiência energética, protecção de menores e inclusão digital;

ETSI (*European Telecommunications Standartization Institute*)

Os grupos de trabalho em que a PT participa relacionam-se com as áreas de segurança na rede, redes de nova geração, sistemas inteligentes de transporte, novas funcionalidades na banda larga e sistemas rádio reconfiguráveis;

BCSD Portugal (*membro do World Business Council for Sustainable Development*)

A PT é membro e participa activamente nos grupos de trabalho relacionados com Responsabilidade Social, impactes na sociedade e alterações climáticas.



COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

2.1. ESTRATÉGIA DE PRESERVAÇÃO DO AMBIENTE

Sabemos que as alterações climáticas terão repercussões nos negócios das empresas e que as suas potenciais implicações financeiras estão a preocupar a comunidade e os investidores. Por isso, consideramos fundamental identificar esta questão na gestão diária da nossa empresa e antecipar estratégias que contribuam para contrariar esta tendência.

Acreditamos que a sistemática procura de soluções que minorem os impactes da nossa actividade na sociedade a par dos contributos que as novas tecnologias de informação e comunicação podem induzir nos nossos clientes, serão 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, está agora a permitir à PT otimizar a relação entre os seus impactes ambientais e a prestação de serviços cada vez mais sofisticados, ao mercado.

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

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 14001.

Presentemente, a estratégia ambiental adoptada pela empresa visa a implementação de um conjunto de medidas que racionalize a dependência energética da sua actividade e a dos seus clientes, e consequentemente que reduza os impactes das emissões de CO₂ relacionados directa e indirectamente com os serviços prestados ao mercado, por sua vez, cada vez mais exigentes em termos de volume de informação armazenada e consequentemente mais exigentes, também, em termos energéticos.

Por isso, somos membros fundadores e participamos activamente na iniciativa Green Touch, apresentada em Inglaterra, constituída por um consórcio de parceiros líderes da indústria, instituições de investigação e organizações não-governamentais, que tem como objectivo desenvolver soluções para reduzir, em 1000 vezes, o consumo de energia das TIC e a respectiva pegada de carbono.

Os nossos impactes são aferidos de acordo com a tipologia de acções e práticas que estamos empenhados em implementar no sentido de minorarmos progressivamente a nossa pegada de carbono.



IMPACTES AMBIENTAIS DA PT – ESTRATÉGIA DE COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Impactes	Acções a desenvolver	Objectivos a alcançar
Directos	Implementação de conjunto de práticas com o objectivo de minimizar impacte directo no ambiente	Redução significativa das emissões de CO ₂ do sector (eficiência energética)
Indirectos	Desenvolvimento de soluções e tecnologias com impacte transversal na sustentabilidade e aumento da qualidade de vida da população	Externalidades positivas potenciadas pela sociedade

2.1.1. CADEIA DE VALOR DE BAIXO CARBONO

A eficiência energética e a mitigação da pegada de carbono a montante e a jusante da cadeia de valor são, neste momento, os nossos principais focos de combate às alterações climáticas.

Foi assumido um conjunto de iniciativas visando a uma maior eficiência energética e consequente redução de emissões de carbono no triénio em curso. Para o efeito é fundamental a envolvermos a nossa cadeia de valor e deste modo conseguir potenciar a racionalização dos impactes directos e indirectos.

A eficiência energética e a mitigação da pegada de carbono a montante e a jusante da cadeia de valor são, neste momento, os nossos principais focos de combate às alterações climáticas.

IMPLEMENTAÇÕES DE ACÇÕES

Áreas de intervenção da PT (Impactes Directos)	Áreas de Influência da Cadeia de Valor (Impactes Indirectos)
<p>Redução do consumo energético</p> <ul style="list-style-type: none"> . Certificação energética de edifícios . Climatização de áreas técnicas em sistema <i>free cooling</i> . Critérios de eficiência energética na selecção e contratação de equipamentos 	<p>Modelo de selecção e contratação de fornecedores</p> <ul style="list-style-type: none"> . Inclusão de cláusulas contratuais relacionadas com práticas ambientais e eficiência energética de equipamentos
<p>Maximização da adopção de energias renováveis</p> <ul style="list-style-type: none"> . Programa de disseminação da utilização de energias renováveis . Energia foto-voltaica . Energia eólica 	<p>Consumo Responsável</p> <ul style="list-style-type: none"> . Disponibilização de guiões de bom uso de serviços e equipamentos e de encaminhamento de embalagens

Dentro das acções que visam a redução dos impactes directos do Grupo, ao nível das alterações climáticas e da estratégia energética destacam-se o compromisso e assinatura das *ETNO*⁽⁶⁾ *Guidelines*, um conjunto de directrizes para a implementação de uma Política Energética no sector das telecomunicações.

Com base neste compromisso, a PT definiu um conjunto de acções a implementar durante o triénio em curso, perspectivando a optimização do seu desempenho e um contributo para a redução do impacte do sector das telecomunicações.

(6) ETNO – European Telecommunication Network Operators Association

Infra-estruturas energeticamente eficientes:

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA - COMPROMISSOS EM CURSO *		
Redução dependência energética	Certificação energética de edifícios	. Certificação de 20 edifícios PT que representam cerca de 40% do consumo energético da PT em Portugal
	Climatização de espaços	. Instalação de equipamentos de <i>free cooling</i> em 20 salas que representam mais de 30% do consumo energético das áreas técnicas da PT . Realização de testes de eficiência de equipamentos de <i>free cooling</i> nos <i>data centers</i> PT
	Sistemas de alimentação e iluminação de espaços e equipamentos	. Instalação progressiva de iluminação de elevada eficiência energética (armaduras T5) nos espaços interiores nos edifícios PT . Substituição progressiva da iluminação e sinalização exterior dos edifícios PT por sistemas de <i>led light</i>
	Avaliação de consumos energéticos de equipamentos	. Avaliação de consumos energéticos de equipamentos no seu ciclo de vida . Realização de testes de eficiência a novos sistemas de alimentação dos <i>data centers</i> PT
Adopção energias renováveis	Fotovoltaica Eólica Hidrogénio	. Definição de uma estratégia de aplicação de energias renováveis a médio/longo prazo, baseada na realização de testes para aferição de níveis de eficiência: . Energia foto voltaica – (4 estações piloto) . Energia eólica – (3 estações piloto) . Criação de uma estação carbono 0 – baseada em pilha de hidrogénio alimentada por energias renováveis
Monitorização consumos por unidade produtiva		. Criação de um sistema de gestão e controle de consumo energético
Envolver cadeia de valor	Critérios de selecção e contratação de equipamentos	. Avaliação de níveis de dependência energética dos equipamentos durante o ciclo de vida expectável

* Os resultados das iniciativas em curso estão apresentados no capítulo da eco-eficiência

O sector das telecomunicações tem uma contribuição marginal (cerca de 1%) no total das emissões de CO₂ actuais, no entanto pode ter um papel fundamental na redução global das emissões nacionais. De acordo com o estudo "SMART Portugal 2020" (7), o impacte indirecto previsto deste sector permitirá cumprir, por si só, os objectivos definidos pela União Europeia, sendo que este impacte representa cerca de dez vezes a pegada de carbono directo do sector.

Expectavelmente, a adopção dos novos serviços na sociedade potenciam a redução do total de emissões de CO₂ em cerca de 15%. A comercialização de serviços e soluções baseadas nas novas tecnologias de informação e comunicação contribuirá 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, embora ainda pouco expressivos, já são uma nova janela de oportunidade de preservação ambiental.



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

Iniciativas para reduzir os impactes de produtos e serviços

• 1.º Cartão SIM em papel reciclável e biodegradável do Mundo introduzido em Abril de 2010 pela TMN

- A TMN é o primeiro operador no Mundo a lançar um cartão SIM fabricado com papel reciclável e biodegradável.
- O fabrico dos cartões SIM num suporte de papel reciclável e biodegradável evita a utilização dos plásticos derivados do petróleo PVC, ABS ou PET, que demoram mais de 1.000 anos a degradar-se na natureza.
- Estes cartões foram fornecidos pela Incard (Itália) e a tecnologia do papel é da Toppan (Japão), tendo a TMN sido o parceiro escolhido para este lançamento a nível mundial.
- Em 2010, a TMN adquiriu 25.000 cartões SIM de papel reciclável e biodegradável.

• Telemóvel Samsung Blue Earth

A TMN lançou em 2010 o telemóvel Samsung Blue Earth. Inspirado pela natureza, possui um *design* ecológico com um extenso painel solar na parte traseira, possibilitando o recarregamento através de energia solar, já que foi projectado para transformar os raios de sol em fonte de alimentação da bateria. Construído à base de plástico reciclado (PCM), contribui desde o processo de fabrico para a redução do consumo de combustível e emissões de carbono, sendo livre de substâncias prejudiciais.

O *Samsung Blue Earth* disponibiliza diversas aplicações ecológicas nomeadamente:

- o *Eco-Walk*, que permite contar os passos de uma caminhada e calcular a redução de emissões de CO₂, dada a opção da caminhada em detrimento do uso de um transporte motorizado;
- o *Modo-Eco*, que possibilita regular a luminosidade do ecrã, a duração da luz de fundo; e
- o *bluetooth* com vista à poupança de energia;
- o *Eco-Calendar*, que permite ter sempre à disposição um calendário dos dias ecologicamente significativos.

Materiais usados provenientes da reciclagem

• Papel reciclado

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 sua matéria-prima), 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-se consumido durante o ano de 2010 45% de papel reciclado face ao total.

• Plástico reciclado

O *Samsung Blue Earth* é feito à base de plástico reciclado, PCM, produzido a partir de garrafas de água, contribuindo desta forma para a redução do consumo de combustível e emissões de carbono no processo de fabrico. O equipamento, incluindo o carregador, é livre de substâncias prejudiciais, tais como agentes retardantes de chamas, Berílio e Ftalato.

A embalagem do *Samsung Blue Earth* é feita à base de materiais amigos do ambiente, papel facilmente reciclável e tinta de soja. A caixa onde se encontra o telemóvel pode ser reutilizada como uma moldura. Deste modo, a embalagem do *Samsung Blue Earth* oferece ao utilizador uma experiência de compra totalmente ecológica.

2.1.2. BIODIVERSIDADE

De acordo com vários estudos nacionais, nomeadamente do Instituto de Conservação da Natureza e da Biodiversidade, os ecossistemas e as espécies encontram-se, a um nível global, cada vez mais ameaçadas. Esta tendência pode vir a ter profundas implicações no desenvolvimento económico e social da comunidade humana, pois é frequentemente acompanhada por profundas alterações no eco sistema.

A Assembleia-Geral das Nações Unidas declarou o ano de 2010 como o Ano Internacional da Biodiversidade com o objectivo de:

- Expressar a importância da biodiversidade para o bem-estar das populações;
- Reflectir sobre as conquistas alcançadas para preservar a biodiversidade;
- Reforçar as iniciativas para reduzir a perda da biodiversidade.

Consciente e alinhada com este facto, a PT endereça este tema na sua estratégia procurando identificar o impacto da sua actividade na biodiversidade e desenvolvendo iniciativas que tendam a mitigar os efeitos nefastos desta na preservação das espécies.

A actividade da PT estende-se por todo o território nacional, sendo que a área utilizada em *habitats* ricos em biodiversidade é pouco expressiva. As antenas são, no entanto, um dos locais onde as cegonhas nidificam e, por isso, a PT desenvolveu um programa de transladação dos ninhos de cegonhas para *habitats* mais adequados. Estas intervenções são articuladas com o Instituto de Conservação da Natureza e da Biodiversidade de modo a garantir que as acções são efectuadas de forma correcta e no período de migração das aves.

2.1.3. RADIAÇÕES ELECTROMAGNÉTICAS

Os avanços tecnológicos do último século fizeram aumentar a exposição aos campos electromagnéticos e a população em geral preocupa-se com as consequências desta nova realidade.

As antenas e os equipamentos de telecomunicações emitem radiações e criam campos electromagnéticos que a PT não só monitoriza, no sentido de verificar se os respectivos níveis de emissão se situam nos parâmetros tidos como aceitáveis, como também os disponibiliza ao público em geral, através de um *website* cujos dados de monitorização são recolhidos por uma entidade externa e independente.

- Em 2010, ao abrigo do Regulamento 96-A/2007, foi cumprido o planeado e foram monitorizadas 346 estações classificadas como TFE (Topo ou Fachada de Edifício) e de 46 Estações I (projectos *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.
- Os níveis de radiação electromagnética estão disponíveis através de um *website* de uma entidade independente à qual a PT se associou e cujo endereço é <http://monit.it.pt/>

2.1.4. RUÍDO

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

Concretamente, as estações de telecomunicações causam ruído, que pode ter impacte na qualidade de vida das comunidades circundantes, pelo que a PT efectua aleatoriamente a monitorização do ruído emitido por estas.

- Em 2010, a PT monitorizou o ruído de 28 estações da TMN e 45 sites da PT Comunicações.
- Sempre que se verificam níveis de incomodidade e reclamações, com origem em valores superiores aos legalmente definidos, a PT prepara planos de intervenção para mitigação do respectivo impacte.

2.1.5. PAISAGEM URBANA E RURAL

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 objectivo identificar as soluções mais ajustadas á harmonia paisagística do local.

Neste contexto são de destacar as seguintes iniciativas de mitigação de impactes:

- 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.

2.1.6. DESASTRES NATURAIS

Os incêndios de Verão, as tempestades de Inverno e outros desastres naturais, têm impactes significativos na actividade da PT: destroem os equipamentos de comunicações instalados nas áreas afectadas 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 detectar focos de incêndio.
Repôr as comunicações no mais curto espaço de tempo	. Parceria com as autoridades de Protecção Civil Distrital e Nacional; . Disponibilizar meios técnicos e humanos necessários para restabelecer rapidamente a normalidade das comunicações fixas, móveis, via satélite - Soluções de <i>Disaster Recovery e Business Continuity</i> .

Em 2010, a ilha da Madeira enfrentou a pior tempestade dos últimos anos e, posteriormente, o país foi assolado por vários incêndios. Para minimizar a gravidade das consequências humanas e sociais, 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 Protecção Civil e assegurando as comunicações dentro e fora das regiões afectadas para combater o isolamento das populações. As associações de Bombeiros, os Hospitais e as autoridades de Protecção Civil, são os alvos prioritários destas intervenções.

2.2. ECO-EFICIÊNCIA

A PT tem vindo a incorporar um conjunto de princípios e acções de gestão ambiental em todas as empresas que integra. Os respectivos sistemas de gestão estão certificados de acordo com a norma ISO 14001 e são sujeitos a auditorias periódicas, internas e externas. Colaboradores e fornecedores são os principais alvos de formação e envolvimento para a prossecução dos princípios e das metas definidas.

A actuação é baseada em políticas e em sistemas de gestão ambiental que incluem os seguintes aspectos:

- Consumo de recursos;
- Emissões atmosféricas;
- Produção de resíduos;
- Encaminhamento de resíduos;
- Ruído;
- Impactes paisagísticos;
- Campos electromagnéticos;
- Modelo sustentável de selecção e contratação de fornecedores;
- Campanhas de sensibilização.

Todos os descritores ambientais atrás mencionados foram sujeitos a uma avaliação prévia que incluiu a identificação e monitorização de impactes e as melhorias a implementar.

Durante o ano de 2010 prosseguimos os objectivos traçados para o triénio e passámos a segmentar as emissões de gases com efeito de estufa. Este ano, foi marcado por desvios nos objectivos de consumo de energia pelo facto da empresa ter aumentado significativamente as necessidades de armazenamento de informação relacionada com conteúdos televisivos e com o novo serviço de *Cloud Computing*. De qualquer modo, a racionalização do consumo manteve-se, já que face ao volume de negócios ficou reduzido em cerca de 6,5%.

Adicionalmente a PT diminuiu o consumo água, a produção de resíduos e os impactes atmosféricos, reduzindo as emissões de CO₂ em cerca de 7%.

Foi também racionalizado o consumo de materiais que regista um menor crescimento comparativamente com o ano de 2009.

Os dados apresentados em 2010, passaram a incluir mais uma empresa da esfera do grupo – a PT Sistemas de Informação, podendo promover alguns acréscimos aos valores expectáveis.



2.2.1. DESEMPENHO INTEGRADO


Consumo de materiais

Consumo de materiais		(T)		
	2008	2009	2010	
Baterias (Rede de distribuição)	48	35	41	
Baterias (Infra-estruturas de rede)	142	268	138	
Equipamentos eléctricos e electrónicos	774	1.672	1.958	
Infra-estruturas de suporte à actividade *	11.772	18.174	18.703	
Papel / cartão TOTAL **	1.569	3.244	4.741	
Papel administrativo	534	519	465	
Plásticos	1.189	1.991	1.551	
Toners e tinteiros	4	4	4	
Madeira	8	5	11	
Total	16.040	25.912	27.148	

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

** Os dados da PT Inovação não foram contabilizados.

Apesar do esforço feito para aferição dos pesos da totalidade dos produtos de papel para cálculo do objectivo estabelecido, tal não foi conseguido pelo que não é possível uma análise comparativa entre os vários anos.

No entanto, e com vista à comparação de consumos, foi contabilizado em separado o papel administrativo para se conseguir uma análise com fiabilidade. Assim, e analisando estes consumos, pode-se observar uma redução de 10% face ao ano anterior e de 13% face a 2008.


Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária

Cerca de 42% da energia utilizada na nossa actividade tem origem em fontes de energia renovável.

Globalmente, o consumo de energia sofreu um acréscimo de 8% relativamente ao ano passado: o consumo de energia directo em termos absolutos sofreu um acréscimo de 7%; o consumo de energia indirecto em termos absolutos sofreu um aumento de 17%.

Cerca de 42% da energia utilizada na nossa actividade tem origem em fontes de energia renovável.

Consumo de energia		(GJ)		
	2008	2009	2010	
Consumo energia (eléctrica)	1.368.324	1.464.065	1.581.726	
Consumo energia eléctrica (<i>wireline</i>)	1.031.942	1.101.537	1.193.081	
Consumo energia eléctrica (<i>wireless</i>)	315.020	339.916	362.935	
Consumo energia (suporte ao negócio)	21.361	26.898	25.710	
Consumo de gás natural	252	12	1	
Consumo de combustíveis (gasolina)	13.208	15.183	12.356	
Consumo de combustíveis (gasóleo)	195.792	208.489	222.182	
Total	1.575.576	1.687.749	1.816.264	

Nota: Foram alterados os valores desde 2008 de forma a incluir os consumos da PT-SI, com excepção do consumo de energia eléctrica de 2008 desta empresa.

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 eléctrica fornecida à PT pelos operadores obtida a partir de fontes renováveis.

Consumo de energia renovável utilizada		(GJ)		
	2008	2009	2010	
Energia produzida a partir de fontes renováveis	-	110	139	
Energia fornecida à PT pelos comercializadores obtida a partir de fontes renováveis*	-	578.306	666.707	
Total	-	578.416	666.846	

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

* Fonte: EDP e ERSE

Resumidamente, podemos dizer que cerca de 42% do consumo da PT é obtida a partir de energias renováveis.

Consumo indirecto de energia

Consumo de energia		(GJ)		
	2008	2009	2010	
Energia (electricidade e combustíveis) consumida por fornecedores no desenvolvimento de actividades da empresa	241.363	304.515	355.919	

Iniciativas para utilização racional de energia

Iniciativas tangíveis no âmbito da eficiência energética/utilização racional de energia que tiveram lugar em 2010:

Iniciativas para utilização racional de energia			
	Poupança factura energética (k€)	Redução consumo (MWh)	Emissões de GEE evitadas (tCO₂e)
Operação d'Alicate (Remoção de equipamentos obsoletos da rede)	280	4.000	1.207
Freecooling em 156 pequenos edifícios PTC	117	1.300	287
Freecooling em 274 sites TMN	120	985	218

Iniciativas intangíveis no âmbito da eficiência energética/utilização racional de energia que tiveram lugar em 2010:

Descrição	Objectivo
Instalação de Sistemas de Monitorização de Consumos nos Edifícios Picoas, Andrade Corvo e Tenente Valadim	Conhecer, em detalhe, os consumos de energia eléctrica dos principais edifícios PT, com vista à promoção da sua racionalização
Diagnóstico energético ao Sistema AVAC do Edifício Picoas Identificação de oportunidades de melhoria no desempenho da instalação	Identificação de oportunidades de melhoria no desempenho da instalação

No que concerne a iniciativas no âmbito do controlo da factura energética, teve lugar a renegociação dos contratos de fornecimento de Energia Eléctrica.

Durante o ano de 2010 foram instaladas duas unidades de *freecooling* no âmbito da renovação da Sala de Plataformas (Datacenter) da PT Inovação em Aveiro e painéis solares térmicos em dois edifícios da PT Inovação em Aveiro, no edifício 0 (edifício com 5 pisos) e no refeitório.

Foram também certificados energeticamente 20 edifícios PT, que passaram a beneficiar de melhores desempenhos energéticos e de qualidade do ar interior, garantindo desta forma, melhores condições de trabalho para os colaboradores da PT.



Consumo total de água

Em 2010, a PT reduziu o consumo de água em 31% relativamente ao ano anterior.

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

As áreas administrativas têm implementado fortes medidas de racionalização do consumo, relacionadas com acções de formação e sensibilização efectuadas junto dos colaboradores e simultaneamente com a instalação de equipamentos que reduzem os respectivos consumos.

Em 2010, foram efectivados alguns projectos que contribuíram para a redução do consumo de água na PT. De entre os vários projectos salientam-se a instalação de um sistema de urinóis sem água no edifício de Setúbal, a instalação de um reservatório para aproveitamento de águas no Contact Center de Santo Tirso, a instalação de ponteiros perlizadoras nas torneiras de consumo do edifício da Tenente Valadim e a redução do volume de água dos autoclismos nos edifícios da PT-SI, Tagus Park.

Este ano, o consumo de água foi reduzido em 31%.

Consumo de água *	(M ³)		
	2008	2009	2010
Consumo total	285.567	414.307	285.942

* A água consumida é totalmente proveniente da rede pública.

Nota: Foram alterados os valores desde 2008 de forma a incluir o consumo da PT-SI.

Comparando com o ano de 2009, verifica-se uma redução de 31% no consumo de água.

Localização e áreas das terras pertencentes à organização, arrendadas ou por ela geridas em habitats ricos em biodiversidade

A actividade 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)		
	2008	2009	2010
Área total	10.849	10.050	11.300



Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade

Impacte Paisagístico

A PT procura, no âmbito das actividades de construção da rede móvel, alinhar estes processos com a manutenção da biodiversidade.

Neste contexto, realiza acções para realocização dos ninhos das cegonhas que recorrentemente são construídos nas torres de telecomunicações. Estas intervenções são articuladas com o Instituto de Conservação da Natureza e da Biodiversidade de modo a garantir que as acções são efectuadas no período de migração das aves.

Estas acções, além de terem impacto ao nível da sustentabilidade da vida animal, servem também para garantir as actividades de manutenção às torres. A dimensão dos ninhos em causa provoca muitas vezes problemas de acesso às antenas com impacto directo no desempenho da rede.

Para além destas soluções para realocização dos ninhos, a PT aposta também em outras acções como:

- Instalação de torres dissimuladas de árvores;
- 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.

Radiações electromagnéticas

Ao abrigo do Regulamento 96-A/2007, foi cumprido o planeado e foram monitorizadas 346 estações classificadas como TFE (Topo ou Fachada de Edifício) e de 46 Estações I (projectos *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.

Os níveis de radiação electromagnética estão disponíveis através de um *website* de uma entidade independente à qual a PT se associou e cujo endereço é <http://monit.it.pt/>

Monitorização de ruído

Conscientes de que as estações de telecomunicações causam ruído e que podem ter impacte na qualidade de vida das comunidades circundantes, a PT efectua aleatoriamente a monitorização do ruído emitido. No decorrer de 2010, a PT monitorizou o ruído de 28 estações da TMN e 45 sites da PT Comunicações.

Sempre que se verificam níveis superiores aos legalmente definidos, a PT prepara planos de intervenção para mitigação do respectivo impacte.

Total de emissões directas e indirectas de gases de efeito estufa, por peso

As emissões de CO₂ da PT voltaram a beneficiar de uma redução global de 7% relativamente ao ano de 2009, apesar do aumento do consumo de energia. Esta redução, deve-se ao facto de se ter prosseguido a política de racionalização de consumos e simultaneamente, ao facto das fontes de energia eléctrica utilizadas incorporarem uma fatia significativa de energias renováveis.

Reduzimos 7% as emissões de CO₂, apesar de, por via do aumento da actividade, termos aumentado o consumo de energia.



Emissões de CO ₂		(T)		
	2008	2009	2010	
Scope 1				
Directas (gasolina)	897	1.902	852	
Directas (gasóleo)	12.673	15.585	16.381	
Scope 2				
Indirectas (electricidade)	184.250	138.306	122.144	
Scope 3				
Indirectas (consumido por fornecedores)	16.845	22.407	26.243	
Total	214.665	177.390	165.620	

Face ao objectivo estabelecido para as emissões directas de CO₂ em 2008, observa-se um acréscimo de 27%. No entanto, comparando com o ano de 2009, verifica-se um aumento de 3%.

Analisando globalmente todas as Scopes, verifica-se em relação a 2008 um decréscimo de 23% e em relação a 2009 uma redução de 7%.



Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa

Programa Frota Sustentável

A PT deu mais um passo no sentido de tornar a frota, constituída por mais de 4.000 viaturas, cada vez mais verde. No âmbito do Programa Frota Sustentável, promoveram-se diversas acções com o objectivo de incentivar: a partilha de viaturas, o abate de viaturas próprias com índices de poluição superior, a selecção de viaturas operacionais com base numa análise técnica de consumo de combustível e emissão de CO₂, a formação e divulgação da eco-condução e condução defensiva e a promoção da utilização de transportes alternativos tais como a bicicleta, o comboio e o *walk to work*.

Para além destas acções, foi subscrita em Março de 2010 a *European Road Safety Charter*.

Esta carta é uma plataforma participativa europeia composta por empresas, associações, instituições de investigação e entidades públicas que, ao assinarem esta carta, se comprometem a desencadear acções concretas e a partilhar boas práticas no intuito de resolver os problemas de segurança rodoviária com que se confrontam nas esferas da sua actividade quotidiana.

Assinatura do código de conduta de eficiência energética

Em Setembro de 2010, a PT foi uma das empresas do sector das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) a assinar o código de conduta de eficiência energética, promovido pela Comissão Europeia, através do Centro Comum de Investigação, comprometendo-se a reduzir o consumo de electricidade dos seus equipamentos.

Ao assinar o código de conduta dos equipamentos de banda larga (CoC BB), a PT compromete-se a utilizar na construção da sua rede e na instalação de equipamentos em casa dos clientes, tais como *modems, routers* e *set-top-box*, os componentes de menor consumo existentes no mercado, sem perda da eficiência do serviço.

Este compromisso representa mais um contributo para a Política Sustentabilidade e Responsabilidade Social, ao mesmo tempo que constitui uma medida de redução do consumo de energia eléctrica para os clientes de serviços de banda larga.

Ao assinar o “CoC BB equipment”, a PT compromete-se com objectivos mensuráveis de redução de consumo energético dos equipamentos de suporte aos serviços de banda larga, nomeadamente os serviços MEO, e reflectindo nos seus clientes esse compromisso.

Click (Ferramenta de Gestão Operacional)

Em 2010 deu-se o arranque de um projecto de integração de uma nova ferramenta de trabalho, o *ClickSoftware*, que se enquadra num contexto da implementação de uma solução de *Field Force Management*.

Este projecto tem como objectivos:

- Melhorar o relacionamento com os clientes;
- Melhorar a qualidade do serviço prestado, através do cumprimento de agendamentos e SLA;
- Aumentar a produtividade através de uma melhor gestão de rotas, reduzindo tempo de deslocações;
- Reduzir a pegada ecológica evitando deslocações por reincidências e eliminando a impressão de ordens de trabalho em papel.

A incorporação desta solução nos PDAs dos técnicos e nos PCs dos distribuidores tem impacto no planeamento e organização do trabalho e de recursos, na comunicação e acesso à informação e na avaliação das actividades operacionais.

“Momentos Verdes e Saudáveis” reduzem consumo energético

Mais saúde, mais respeito pelo ambiente e menos consumos energéticos resumem o desafio lançado aos colaboradores PT com a campanha “Momentos Verdes e Saudáveis”, em Junho de 2010 em seis edifícios da empresa.

A redução dos consumos energéticos decorrentes da utilização dos elevadores reflecte a motivação e o envolvimento dos colaboradores na adopção de comportamentos ambientalmente responsáveis. A campanha pretendeu sensibilizar e motivar os colaboradores para a prática de estilos de vida saudáveis e sustentáveis sendo que muitos começaram a utilizar preferencialmente as escadas.

Emissões de NOx e SOx

No âmbito dos compromissos comunitários e internacionais assumidos relativamente à Convenção Quadro das Nações Unidas sobre as Alterações Climáticas (UNFCCC), à Convenção sobre Poluição Atmosférica Transfronteiras de Longo Alcance (UNECE) e à Directiva relativa aos Tectos Nacionais de Emissões (UE), Portugal submete anualmente, através da Agência Portuguesa do Ambiente, o inventário dos gases com efeito de estufa (GEEs) e outros poluentes atmosféricos.

Este Inventário não considera, no que concerne ao transporte rodoviário, os gases NOx, SOx e outras emissões atmosféricas. Assim, para além do CO₂, são monitorizados os gases CH₄ e N₂O cujos valores se apresentam no quadro abaixo.

Emissões de CH ₄ e N ₂ O		(T)		
	2008	2009	2010	
CH ₄	-	-	0	
N ₂ O	-	-	1	

Em 2010 foram contabilizadas as descargas de água efectuadas nos colectores domésticos pela PT.

Descarga de água doméstica		(M ³)		
	2008	2009	2010	
Descarga de água doméstica *	232.134	335.183	228.754	

* Valor estimado de acordo com o estabelecido no Decreto Regulamentar n.º 23/95 de 23 de Agosto; 2008 e 2009 valores não verificados.

Quantidade total de resíduos por tipo e destino

A execução das actividades da PT requer a incorporação de materiais e/ou equipamentos (M&E) novos ou reutilizados e consequentemente a sua 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.

Produção de resíduos		(T)		
	2008	2009	2010	
Resíduos Baterias (telemóveis) - reciclagem **	0	0	0	
Resíduos Baterias (outras) - reciclagem **	151	235	71	
Resíduos Lâmpadas Fluorescentes – reciclagem **	2	1	1	
Resíduos Óleos Usados – reciclagem **	2	1	2	
Resíduos Papel / Cartão - reciclagem	402	587	393	
Resíduos Vidro - reciclagem	-	6	2	
Resíduos de Higiene - tratamento físico-químico **	-	3	11	
Resíduos Plásticos – reciclagem	44	80	66	
RSU (indiferenciados) – incineração	110	117	139	
REEE (telemóveis) – reciclagem	2	11	27	
REEE (outros) – reciclagem	234	177	241	
Resíduos de Infra-estruturas de Suporte à Actividade – reciclagem **	1.524	1.784	1.940	
Resíduos Toners e Tinteiros - reciclagem	6	9	10	
Resíduos Madeira - reciclagem	-	626	372	
Total	2.477	3.637	3.276	

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

(**) Resíduos Perigosos

Custos com multas resultantes de incumprimentos legais ambientais

Custos com multas resultantes de incumprimentos legais ambientais		(EUROS)		
	2008	2009	2010	
Custos com multas resultantes de incumprimentos legais ambientais	-	-	11.250	

Em 2010, foi aplicada à PT Comunicações uma coima no valor de €11.250, proveniente de uma queixa de ruído do edifício Andrade Corvo. A coima foi paga, o impacto de ruído foi mitigado e o processo em causa encontra-se encerrado, tendo a PT implementado as acções necessárias às correcções das causas.

➔ Total de investimentos e gastos em protecção ambiental

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

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. Os balanços realizados em 2008 são apenas referentes ao *wireline*.

Total de investimentos e gastos em protecção ambiental			
	2008*	2009	2010
Mão-de-obra interna (**)	4.492	8.121	6.657
Custos internos	452.812	312.808	256.583
Custos externos	461.552	649.735	958.433
Total	914.364	962.543	1.215.016

(*) A informação de 2008 em relação à informação de 2009 e 2010 não é comparável, já que a de 2008 integrava só o *wireline* e a de 2009 e 2010 incorpora informação de várias empresas do grupo.

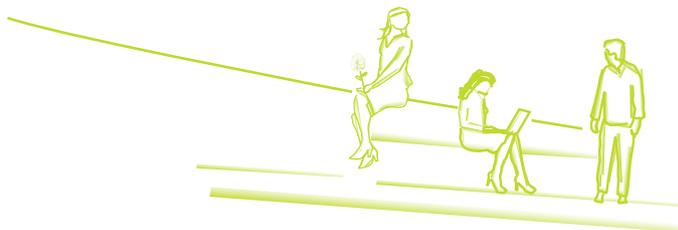
(**) Custo horas/homem.

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
	2008*	2009	2010
Proveitos totais	2.141.667	1.187.492	5.640.367
Resultado final	1.227.304	224.950	4.425.351

(*) A informação de 2008 em relação à informação de 2009 e 2010 não é comparável, já que a de 2008 integrava só o *wireline* e a de 2009 e 2010 incorpora informação de várias empresas do grupo.

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





ENVOLVIMENTO E GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

3.1. ACCIONISTAS E ANALISTAS

3.1.1. PRINCÍPIOS DE RELACIONAMENTO

A PT assumiu com os accionistas 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, factores determinantes nos processos de avaliação dos analistas e de decisão dos investidores relativamente às suas opções de afectação de capitais.

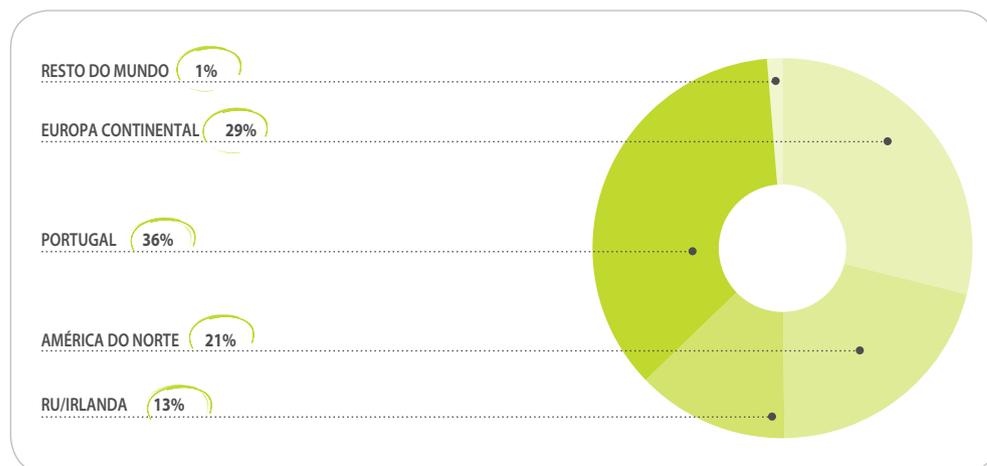
Por isso, o relacionamento construído com os accionistas e analistas é baseado no diálogo, no rigor e na transparência da informação. Além da Assembleia-Geral de Accionistas, dos *road show* pelos principais mercados onde a empresa está cotada e onde tem investidores, a PT dispõe de equipas especializadas 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	Instrumentos de relacionamento
Assembleia-Geral de Accionistas	Relatórios trimestrais, semestrais e anuais
Road shows nacional e internacional	Relatório de Sustentabilidade
Equipas especializadas no diálogo	Comunicados de imprensa com factos relevantes
Website corporativo	Consulta ao mercado sobre expectativas e tendências
	Cotação da empresa nas bolsas em que está presente
	Kit de investidor
	Participação em consultas de <i>rankings</i> internacionais

3.1.2. COMPOSIÇÃO ACCIONISTA

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 acções, com o valor nominal de três cêntimos de Euro cada.

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

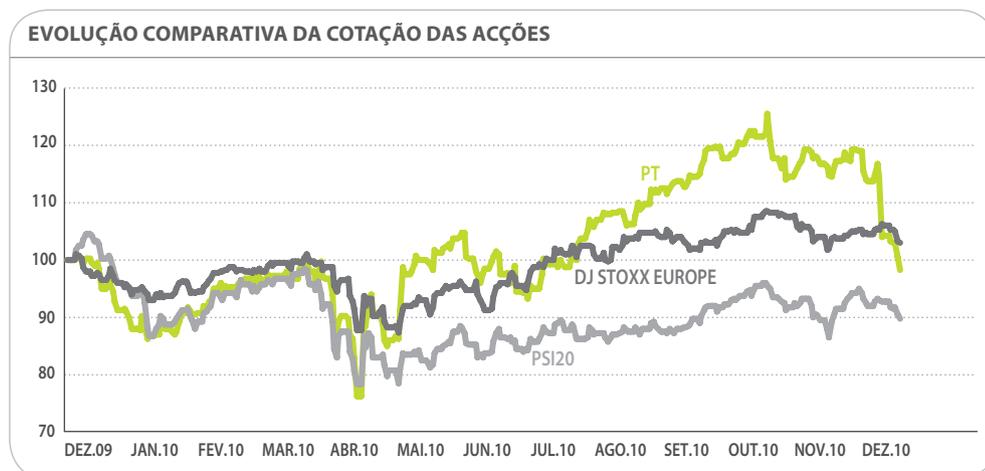


Participações qualificadas no capital social do emitente, calculadas nos termos do artigo 20º do Código de Valores Mobiliários.

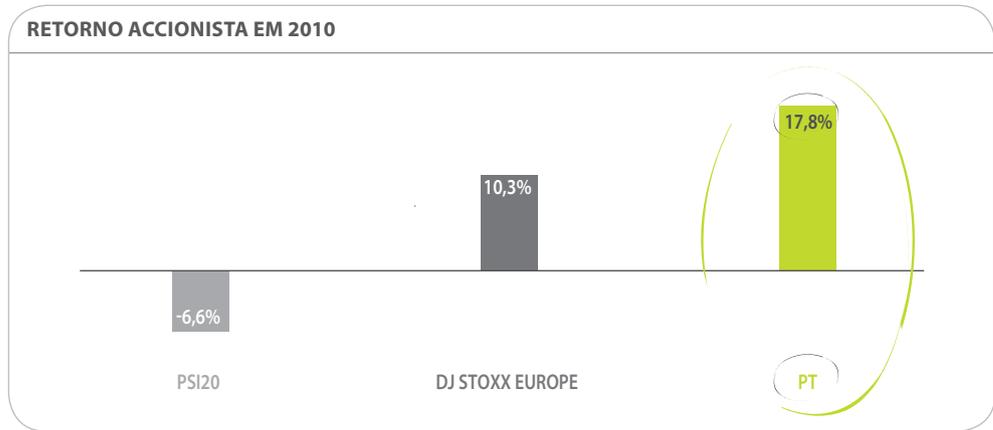
Participações qualificadas				
Data da informação	Entidades	N.º de Acções	% do capital	% dos direitos de voto
25/Nov/10	Capital Research and Managment	90.421.315	10,09%	10,09%
31/Dez/10	Grupo Espirito Santo (1)	89.174.416	9,95%	9,95%
08/Jun/10	RS Holding, SGPS, S.A.	60.698.090	6,77%	6,77%
31/Dez/10	Grupo Caixa Geral de Depósitos	56.158.965	6,26%	6,26%
03/Dez/10	The Income Fund of América, Inc.	45.091.419	5,03%	-
31/Dez/10	Brandes Investments Partners, L.P.	46.953.365	5,24%	4,11%
22/Dez/10	TPG-Axon Capital Managment, LP (2)	37.929.088	4,23%	4,23%
24/Nov/10	Norges Bank	44.324.863	4,94%	4,94%
24/Nov/10	Grupo Barclays	26.373.929	2,94%	2,94%
31/Dez/10	Grupo Visabeira	23.642.885	2,64%	2,64%
22/Dez/10	Deutsche Bank AG (3) (4)	22.014.272	2,46%	2,46%
07/Dez/10	BlackRock Inc.	21.025.118	2,35%	2,35%
03/Fev/10	Controlinveste Comunicações	20.419.325	2,28%	2,28%
29/Dez/10	The Royal Bank of Scotland, N.V. (5)	19.720.324	2,20%	2,20%
24/Jun/10	Telefónica, S.A. (6)	18.122.661	2,02%	2,02%
11/Out/10	Europacific Growth Fund	18.061.608	2,01%	-
17/Ago/10	UBS AG	17.961.777	2,00%	2,00%

(1) A PT divulgou ainda, no dia 28 de Janeiro de 2011, que o BES detinha uma participação qualificada correspondente a 89.924.416 acções ordinárias representativas de 10,03% do capital social da PT e dos correspondentes direitos de voto. (2) A PT divulgou ainda que a TPG-Axon Capital Management, LP tinha uma posição longa, no total de 43.929.088 acções (correspondente participação qualificada acima referida e Opções de Compra, que corresponde a um interesse financeiro sobre um total de 6.000.000 de acções representativas de 0,67% do capital social e dos direitos de voto correspondentes ao capital), representando 4,90% do capital social da PT e dos direitos de voto correspondentes. (3) Na mesma data, a PT divulgou ainda que o DB AG tinha uma posição longa, no total de 22.014.272 acções representativas de 2,46% do capital social da PT e dos correspondentes direitos de voto. (4) A PT divulgou ainda, no dia 7 de Janeiro de 2011, que o DB AG passou a deter uma participação qualificada e uma posição longa inferior a 2% do capital social da PT e dos correspondentes direitos de voto. (5) Em 7 de Janeiro de 2011, a PT informou que a RBS Holding passou a deter uma participação qualificada e uma posição longa inferior a 2% do capital social da PT e dos correspondentes direitos de voto. (6) A referida participação qualificada foi comunicada pela Telefónica à PT no dia 23 de Junho de 2010, tendo posteriormente a CMVM comunicado ao mercado, no dia 28 de Junho de 2010, o projecto de decisão do seu Conselho Directivo no sentido de entender que os direitos de voto inerentes às acções abrangidas por contratos de *equity swap*, devem continuar a imputar-se à Telefónica. Até à presente data, não foi divulgada qualquer decisão definitiva pela CMVM nem a Telefónica comunicou à PT qualquer alteração ou correcção relativa àquela participação qualificada.

3.1.3. VALORIZAÇÃO E DIVIDENDOS



A PT reforçou em 2010 o seu compromisso em proporcionar retornos atractivos aos seus accionistas, e em simultâneo manter flexibilidade financeira para continuar a investir nos seus mercados chave e em novos produtos e serviços, mantendo a sua posição competitiva de longo-prazo.



FACTOS MAIS RELEVANTES ANUNCIADOS DURANTE O EXERCÍCIO SOCIAL

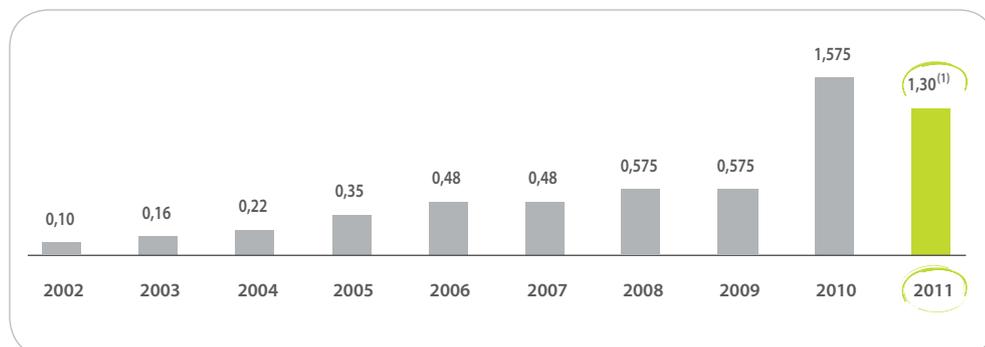
22 Janeiro - Portugal Telecom informa sobre TDT	30 Junho - Informação adicional relativa à oferta sobre a Brasilcel
8 Fevereiro - Portugal Telecom informa sobre aquisição da GPTI	4 Julho - Portugal Telecom esclarece sobre notícias recentes sobre a Oi
17 Fevereiro - Renúncia de Administrador Executivo - Rui Pedro Soares	7 Julho - Informação adicional sobre oferta da Telefónica
22 Fevereiro - Renúncia de Administrador Executivo - Fernando Soares Carneiro	8 Julho - Meo supera 700 mil clientes
2 Março - Portugal Telecom anuncia decisão favorável sobre coima da Autoridade da Concorrência	17 Julho - A Portugal Telecom informa sobre caducidade da Oferta da Telefónica
4 Março - Resultados anuais de 2009	20 Julho - Portugal Telecom esclarece sobre notícias recentes sobre a Oi
12 Março - Convocatória Assembleia-Geral Anual	28 Julho - A Portugal Telecom anuncia acordo com a Telefónica para a venda da Brasilcel
16 Abril - Filling do Relatório Anual - Form 20-F	28 Julho - Portugal Telecom e Oi celebram parceria estratégica
16 Abril - Assembleia-Geral Anual de Accionistas da Portugal Telecom	5 Agosto - Resultados do 1.º Semestre de 2010
21 Abril - Pagamento de Dividendos relativos ao exercício de 2009	27 Setembro - A Portugal Telecom conclui venda à Telefónica da sua participação na Brasilcel
6 Maio - Resultados do 1.º trimestre de 2010.	27 Setembro - Renúncia Administrador Não Executivo - José Maria Alvarez-Pallete Lopéz
10 Maio - Portugal Telecom informa sobre proposta recebida da Telefónica	27 Setembro - Renúncia de Administrador Não Executivo - Santiago Fernández Valbuena
1 Junho - Portugal Telecom informa sobre revisão da oferta da Telefónica	29 Setembro - Portugal Telecom informa sobre conversações com o Estado Português ao Fundo de Pensões
2 Junho - A Portugal Telecom informa sobre documento com a proposta recebida da Telefónica	29 Outubro - Prorrogação da vigência do acordo de intenções com o Grupo Oi
4 Junho - Convocatória - Assembleia-Geral de Accionistas 30 Junho 2010	3 Novembro - Resultados dos primeiros nove meses de 2010
7 Junho - Proposta do CA à Assembleia-Geral de Accionistas 30 Junho 2010 - Deliberar sobre a proposta da Telefónica	3 Novembro - Proposta de remuneração accionista
10 Junho - Documento informativo relativo à oferta da Telefónica	2 Dezembro - Acordo com o Estado Português para a transferência do Fundo de Pensões fundos
15 Junho - PT informa sobre pedido da Telefónica para inclusão de um novo assunto na ordem de trabalhos da Assembleia-Geral	16 Dezembro - Pagamento de Dividendo Excepcional
21 Junho - PT informa sobre decisão do Presidente da Mesa da Assembleia relativa ao requerimento apresentado pela Telefónica	22 Dezembro - Portugal Telecom anuncia decisão favorável sobre coima da Autoridade da Concorrência
29 Junho - Portugal Telecom informa sobre revisão do preço da oferta recebida da Telefónica	28 Dezembro - Alteração ao preço de conversão das Obrigações Permutáveis com maturidade em 2014
30 Junho - Assembleia-Geral de Accionistas da Portugal Telecom	

Em termos de remuneração accionista, a PT distribuiu aproximadamente 1.380 milhões de euros aos seus accionistas em 2010, repartidos da seguinte forma:



- Dividendo relativo ao ano fiscal de 2009 no montante de 57,5 cêntimos de euro por acção pagos em Maio de 2010, no montante de 504 milhões de euros;
- Dividendo excepcional no montante de 1,00 euro por acção pago em Dezembro, como uma antecipação dos resultados de 2010, no montante de 875,9 milhões de euros.

O seguinte gráfico mostra a evolução da remuneração accionista ao longo dos anos, bem como a previsão para 2011:



(1) Sujeito a aprovação dos accionistas em Assembleia-Geral Anual

3.2. CLIENTES

3.2.1. ATENDIMENTO

Com uma vasta base de clientes, a PT sabe que o sucesso no relacionamento com cada um depende da qualidade da informação de que dispõe sobre o respectivo perfil de consumo, bem como da sua capacidade de satisfazer as expectativas e de interagir com cada consumidor.

A área de relacionamento com clientes mereceu, mais uma vez, especial empenho ao longo do ano que passou. A crescente sofisticação dos serviços e o alargamento da oferta comercial do grupo iniciavam um aumento da quantidade de contactos para esclarecimentos, reclamações e/ou participação de avarias. Por isso, despoletámos um conjunto de iniciativas que permitiram aprofundar o conhecimento sobre cada cliente, ajustando a oferta de serviços e a capacidade de resposta a cada necessidade.

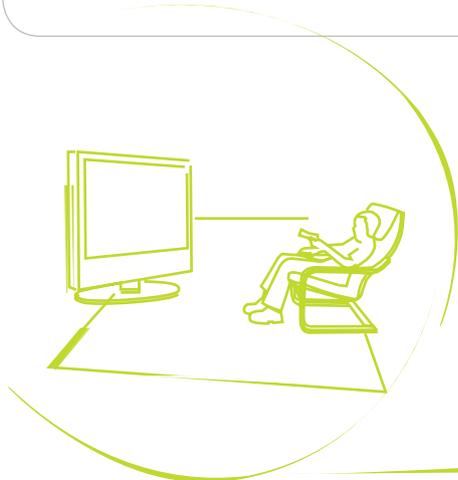
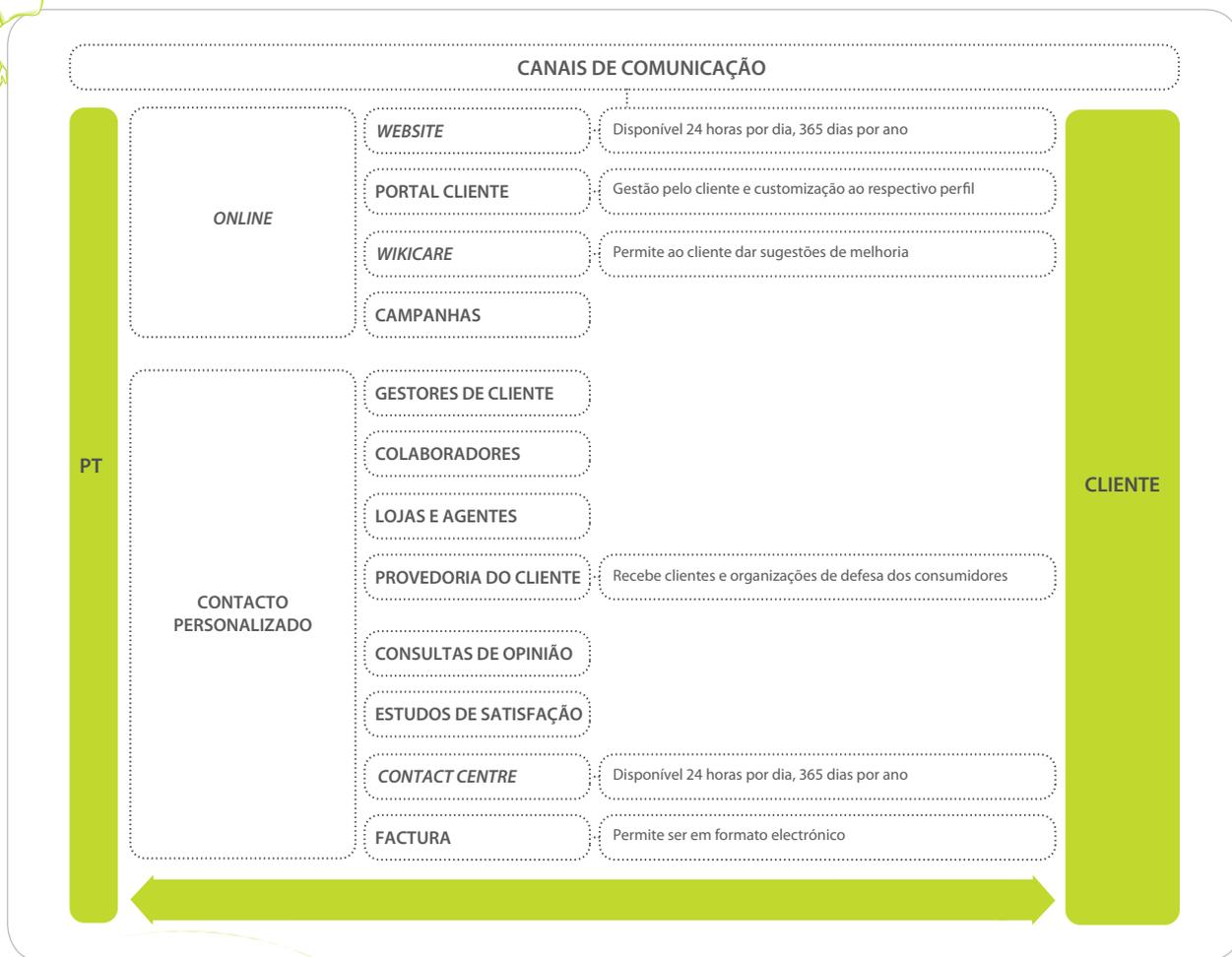
O relacionamento é uma responsabilidade de todos os colaboradores do Grupo, independentemente das funções e/ou responsabilidades que desempenhem na organização.

Áreas de focalização no cliente

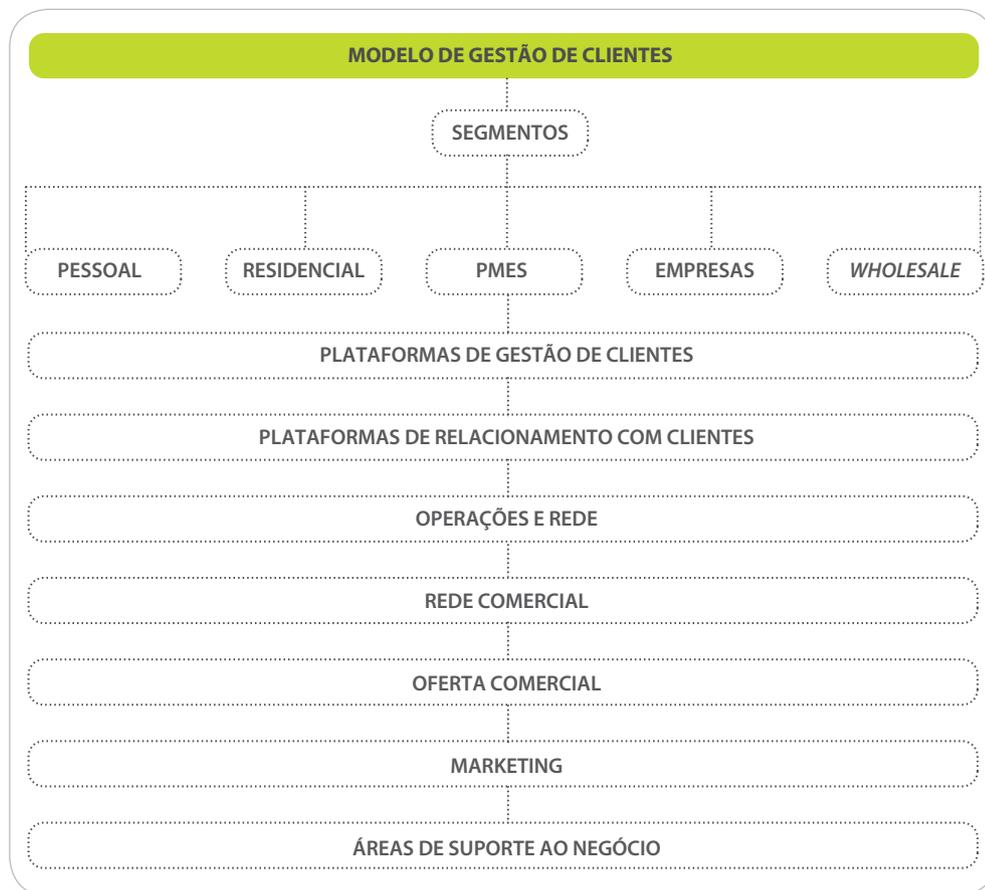
- Ouvir os clientes
- Personalizar a relação com cada cliente
- Inovar na oferta de mercado
- Oferecer serviços de qualidade
- Garantir a continuidade na prestação de serviços
- Ética na relação comercial

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 ano de 2010, recebeu esse reconhecimento de várias entidades (enunciadas no início do relatório).

Com esta responsabilidade acrescida, a PT, continuou a procurar o caminho da excelência nesta matéria e reforçou os canais de comunicação com os clientes, com o propósito de corresponder às expectativas que identificou nas consultas que fez ao mercado.



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



Antecipar soluções e melhorar o atendimento a clientes – Centro Tático

Com cerca de 100.000 contactos diários a par com o lançamento de novos serviços e actualizações 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 efectuado nos *contact centre*.

Objectivos do Centro Tático

- Foco no impacto no Cliente – melhorar a experiência do cliente, reduzindo a volumetrias das chamadas técnicas e não técnicas e participações de avarias
- Articulação das várias intervenções:
 - Articular a intensidade das intervenções com as previsões meteorológicas (estimativa de avarias);
 - Medir o impacte 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 objectiva;
- Monitorização continuada – reduzir análises com base em percepções;
- *Service assurance* – proporcionada pela equipa técnica dedicada ao *tuning* dos processos de *upgrade*.

Em 2010 foram identificadas 385 novas situações distribuídas pelas seguintes áreas:

Situações identificadas pelo centro táctico	
Wireline	159
Wireless	211
Comuns	15

Das situações identificadas, cerca de 90% beneficiam de correcção imediata minorando o impacto negativo que estas ocorrências causam junto de mais clientes e junto dos serviços de atendimento da empresa.

Exemplos de situações identificadas e resolvidas em âmbito de Centro Táctico:

Comum: a qualidade dos serviços de telecomunicações é afectada pelas condições atmosféricas, assim, na sequência do alerta de mau tempo emitido pela Autoridade Nacional de Protecção Civil (ANPC), em âmbito de Centro Táctico foram definidas um conjunto de acções 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 provocam nas comunicações.

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

Wireless: Em Abril, devido a um pedido das áreas de negócio, foram alterados os valores mínimos de recargas. Por lapso humano, os valores das novas recargas não actualizavam a validade do cartão por 30 dias, como é expectável. A correcção foi efectuada em 2 dias, o que evitou impactar mais de 90% dos clientes utilizadores deste serviço.

➔ 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 2010, foram avaliadas e resolvidas cerca de 58.000 reclamações.

Este valor aumentou relativamente ao ano anterior, sobretudo pelas catástrofes naturais ocorridas na ilha da Madeira durante o ano de 2010.

Origem das situações apresentadas	(N.º DE SITUAÇÕES)
Clientes	49.004
Organizações de Defesa do Consumidor e demais entidades externas	8.863
Total	57.867

Todas as situações apresentadas e avaliadas na Provedoria foram resolvidas de acordo com as expectativas dos clientes e num espaço de tempo curto que, de acordo com o objectivo, variou 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 irá necessariamente aumentar devido à crescente sofisticação e diversificação dos serviços, a monitorização do desempenho atingido permite aferir que as medidas de melhoria introduzidas têm um impacto positivo na capacidade de atendimento por parte da PT.

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

Atendimento			
	2008	2009	2010
Total de contactos recebidos/1.000 clientes (média mensal)	321	219	182
Contactos atendidos (média mensal)	87,4%	95,3%	91,3%

Os valores de 2008 e 2009 foram alterados de modo a incluírem apenas os serviços de *Customer Care*.

Reclamações			
	2008	2009	2010
Total de reclamações recebidas/1.000 clientes (média mensal)	27,2	31,7	26,6
Tempo gasto no tratamento de cada uma – dias (média mensal)	4,8	3,9	4,1

Instalação de Serviços			
	2008	2009	2010
Total de pedidos de instalação (média mensal)	64.171	72.503	67.455
Tempo gasto na instalação de cada uma – dias (média mensal)	13,8	10,3	8,3

Avarias			
	2008	2009	2010
Total de avarias participadas/1.000 clientes (média mensal)	24,8	33,4	29,4
Tempo gasto na reparação de cada uma – dias (média mensal)	1,9	1,6	1,7

Este ano não conseguimos alcançar o objectivo pretendido, no entanto, algumas melhorias foram registadas, nomeadamente no tempo médio de instalações de serviços, que beneficiou de uma redução na ordem dos 19,4%, merecendo ainda particular ênfase a redução de 16% no número médio de reclamações por 1.000 clientes. Os restantes tempos não se desviaram significativamente dos valores do ano anterior.

3.2.2. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

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

	Índice de satisfação dos clientes (ESCALA DE 1 A 10)							
	WIRELINE				WIRELESS			
	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010
Residencial / Pessoal	6,8	7,5	7,8	7,8	7,3	7,9	8,0	8,0
Empresarial (1)	6,8	7,4	7,4	7,9	7,2	7,4	7,4	7,5

Fontes: Residencial/Pessoal: Marktest
Empresarial: DataE

A actuação da empresa perante o mercado tem influência no nível médio de satisfação dos clientes. A PT avalia regularmente a satisfação dos clientes através da realização de estudos de mercado e de opinião pública. O ano de 2010 demonstrou que os níveis de satisfação melhoraram significativamente no segmento de mercado empresarial, nomeadamente na área *wireline*, sendo que os restantes segmentos mantiveram os seus níveis médios de apreciação que, já por si, se situam num nível elevado e em linha com o objectivo traçado para o triénio.

3.2.3. PROTECÇÃO E PRIVACIDADE DOS DADOS

A Política de Segurança de Informação a nível dos Sistemas e Tecnologias de Informação e Comunicação foi preparada e lançada em 2010, sendo que a maioria dos colaboradores foi sujeita a formação específica.

A confidencialidade e a segurança dos dados dos clientes, a protecção 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 efectua a todas as situações susceptíveis de fragilizar a protecção de dados pessoais conduzidas por juristas e por especialistas em segurança.

Em 2010 a PT preparou e adoptou 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 protecção de dados e privacidade dos clientes.

- Na sequência da realização da 31.ª Conferência Internacional de Protecção de Dados e Privacidade que decorreu em Madrid, 50 países chegaram a acordo sobre novas medidas comuns de protecção de dados e privacidade, prevendo que algumas das medidas já desenvolvidas e aplicadas na EU 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 transacções e serviços são cada vez mais globais, podendo fragilizar a protecção de dados dos cidadãos portugueses perante a falta de regras noutros Estados.

Exclusivamente a pedido das autoridades judiciais e nos termos definidos pela lei nacional, a PT disponibiliza a terceiros dados respeitantes a clientes.

A Política de Segurança de Informação a nível dos Sistemas e Tecnologias de Informação e Comunicação foi preparada e lançada em 2010 sendo que a maioria dos colaboradores foi sujeita a formação específica.

3.2.4. 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, bem como dotá-las 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 selecção de conteúdos adequados aos seus interesses.

Consciente deste facto, a PT tem despoletado iniciativas que têm por objectivo sensibilizar a população para o consumo responsável de conteúdos, disponibiliza guiões de utilização de equipamentos e *software* de controlo parental, segue as recomendações de organismos internacionais sobre esta matéria e, em 2009, assinou um protocolo e colaboração com uma entidade científica de computação para monitorização de conteúdos e segurança de redes.

Código de Conduta

Em 2008, a PT assinou o Código de Conduta para as actividades 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 electrónicas 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 serão acauteladas situações relacionadas com uma acção ou conjunto de acções 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 será 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.

Programa “Comunicar em Segurança”

Com vista a sensibilizar a comunidade escolar para a boa utilização dos conteúdos acessíveis através de equipamentos electrónicos 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 objectivos, em ambiente de sala de aula:

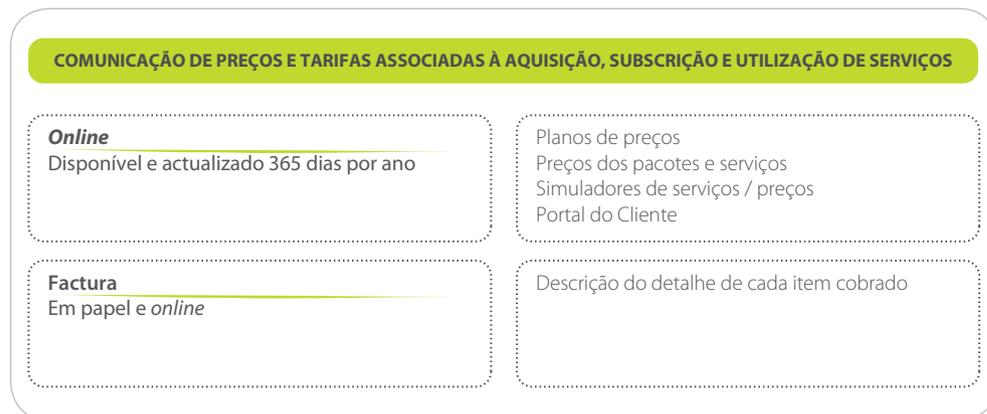
- Promover a utilização segura e responsável dos conteúdos e equipamentos electrónicos;
- Sensibilizar os educadores para as ferramentas de controlo parental actualmente disponíveis;

O programa foi preparado e testado em algumas escolas em 2009 e está em implementação durante dois anos.

3.2.5. CONSUMO 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 óptica (FTTH – *Fiber to the Home*), a par da consolidação das plataformas de gestão e interacção 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.

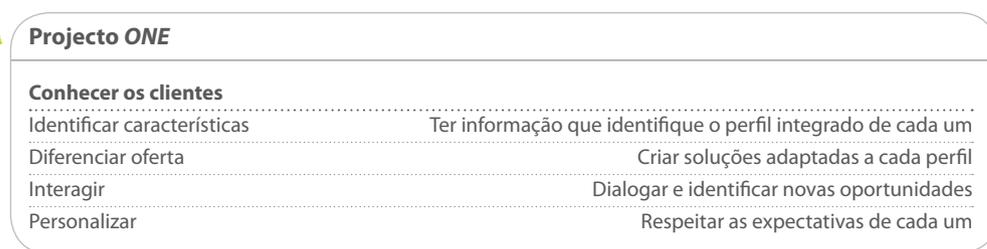
No sentido de assegurar a clareza das tarifas associadas à aquisição, subscrição e utilização dos serviços, a PT já tinha lançado em 2009 uma nova factura que passou a apresentar aos clientes uma maior clarificação de cada um dos itens cobrados e manteve a divulgação *online* dos respectivos preços e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



A PT vive uma nova etapa na gestão do relacionamento com os clientes, com a actual plataforma de CRM (*Customer Relationship Management*), também designada por projecto *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 um perfil integrado do cliente em todos os pontos de contacto, facilitando o relacionamento e a melhor compreensão das expectativas de cada um.



Iniciativas para enriquecer a oferta de produtos e serviços e tornar o consumo mais responsável

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.

No *website* da empresa os clientes também encontram guiões de boa utilização que incluem não só indicações de *parental control*, 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.

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, embora ainda pouco expressivos, já são uma nova janela de oportunidade de preservação ambiental.



• **1.º Cartão SIM, no Mundo, em papel reciclável e biodegradável e que foi introduzido no mercado pela TMN em Abril de 2010 – evita a utilização dos plásticos derivados do petróleo.**

- A TMN foi o primeiro operador no Mundo a lançar um cartão SIM fabricado com papel reciclável e biodegradável.
- O fabrico dos cartões SIM num suporte de papel reciclável e biodegradável evita a utilização dos plásticos derivados do petróleo PVC, ABS ou PET, que demoram mais de 1.000 anos a degradar-se na natureza.

• **Telemóvel *Samsung Blue Earth* – desde o processo de fabrico que contribui para a redução do consumo de combustível e emissões de carbono, sendo livre de substâncias prejudiciais.**

A TMN lançou em 2010, o telemóvel *Samsung Blue Earth*. Inspirado pela natureza, possui um design ecológico com um extenso painel solar na parte traseira, possibilitando o recarregamento através de energia solar, já que foi projectado para transformar os raios de sol em fonte de alimentação da bateria. Construído à base de plástico reciclado (PCM), contribui desde o processo de fabrico para a redução do consumo de combustível e emissões de carbono, sendo livre de substâncias prejudiciais.

- O *Samsung Blue Earth* disponibiliza diversas aplicações ecológicas nomeadamente:
 - *Eco-Walk*, que permite contar os passos de uma caminhada e calcular a redução de emissões de CO₂, dada a opção da caminhada em detrimento do uso de um transporte motorizado;
 - *Modo-Eco*, que possibilita regular a luminosidade do ecrã, a duração da luz de fundo; e
 - *Bluetooth* com vista à poupança de energia;
 - *Eco-Calendar*, que permite ter sempre à disposição um calendário dos dias ecologicamente significativos.
- A embalagem do *Samsung Blue Earth* é feita à base de materiais amigos do ambiente, papel facilmente reciclável e tinta de soja. A caixa onde se encontra o telemóvel pode ser reutilizada como uma moldura. Deste modo, a embalagem do *Samsung Blue Earth* oferece ao utilizador uma experiência de compra totalmente ecológica.

• **Factura electrónica ou papel**

A PT tem vindo a substituir a utilização de papel reciclado nas suas facturas, pelo de papel com certificação FSC (papel que promove uma gestão sustentável das florestas de onde é extraída a sua matéria-prima), por ser uma opção economicamente mais vantajosa e ter ao mesmo tempo benefícios para o ambiente.

Simultaneamente tem promovido a adesão da factura electrónica, atribuindo benefícios a quem o faça e contribuindo, deste modo, para uma maior desmaterialização do quotidiano dos clientes e do seu, também.

3.3. COLABORADORES

3.3.1. 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 actividade 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 objectivos empresariais e, deste modo, contribuir para agregar valor aos respectivos negócios.

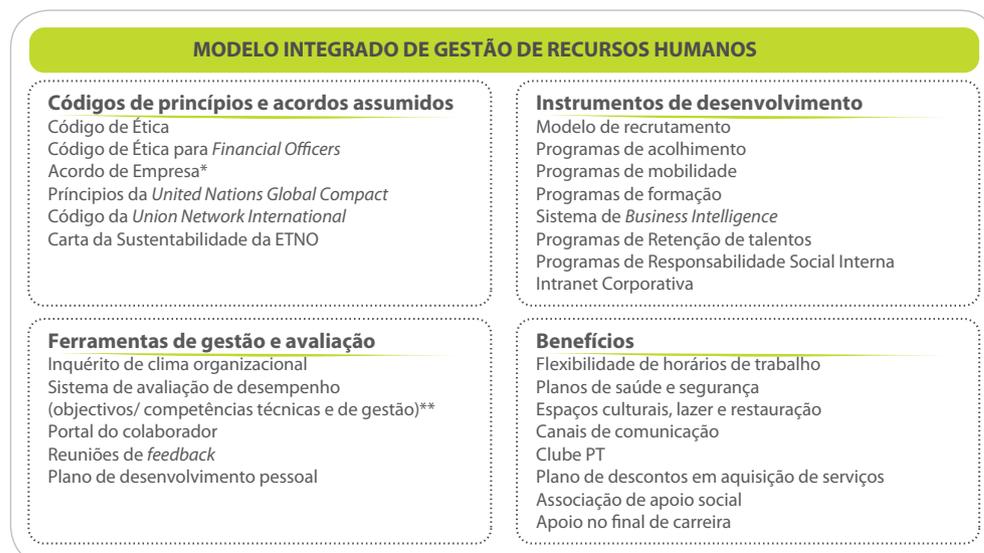
De facto são as pessoas que com a sua atitude, competências e grau de envolvimento com a organização que, cada vez mais, constituem o principal factor de diferenciação e competitividade da empresa no mercado global.

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 Direcção 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 objectivos:

- 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



*O acordo de empresa assegura a igualdade de oportunidades, a equidade de remunerações para funções idênticas, a protecção da saúde e da segurança e os períodos de tempo mínimos para aviso de qualquer alteração relacionada com o trabalho.
 ** Em revisão.



MEIOS DE RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES

- Portal do colaborador
- Reuniões de *feedback* de avaliação de desempenho
- Intranet corporativa
- "É Consigo" (*help line* - e-mail e linha de atendimento)
- Comissão de trabalhadores, Sindicatos e Comissão Paritária
- Revista e *newsletter* interna

O modelo de gestão de recursos humanos e a respectiva atribuição de responsabilidades está estruturado da seguinte forma:

RESPONSABILIDADE PELAS FUNÇÕES DE RECURSOS HUMANOS

COMITÉ DE RECURSOS HUMANOS

(O Comité é liderado pelo Presidente Executivo do grupo)

Liderança e supervisão da implementação do Plano de RH

GESTÃO EXECUTIVA

RH Empresas
Serviços de apoio
Saúde e segurança no trabalho

Desenvolvimento
e Liderança

Responsabilidade
Social e Interna

Insourcing

Relações
Laborais e
Assessoria
Jurídico-
-Laboral

Comunicação
Interna

Execução das Funções de RH do
dia-a-dia e apoio às Direcções

Funções transversais ao Grupo

3.3.2. PERFIL DOS COLABORADORES

PORTUGAL



INTERNACIONAL

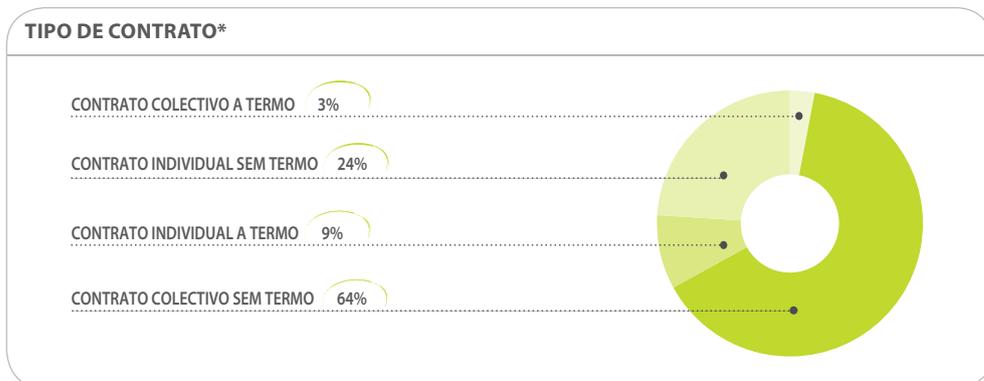


(a) Sem a ViVo.





PORTADORES DE DEFICIÊNCIA*	1%
SINDICALIZADOS*	41%
TAXA DE ROTATIVIDADE*	1,4%
ANTIGUIDADE MÉDIA*	14,5
MÉDIA ETÁRIA*	40,6
ABSENTISMO*	3,3%



* Dados da PT em Portugal.





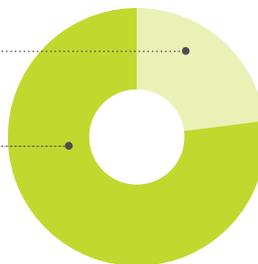
PROPORÇÃO DAS REMUNERAÇÕES DE BASE - HOMEM VERSUS MULHER

CHEFIAS	1,01%
NÃO CHEFIAS	1,05%

HORÁRIOS DE TRABALHO*

HORÁRIO FIXO 23%

HORÁRIO FLEXÍVEL 77%

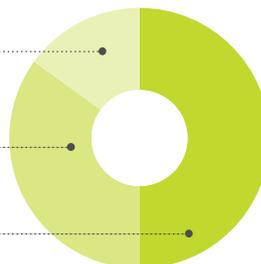


FORMAÇÃO ACADÉMICA*

ENSINO BÁSICO 15%

ENSINO SECUNDÁRIO 35%

ENSINO SUPERIOR E MAIS 50%



3.3.3. ATRACÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTO

I. Recrutamento

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

Em 2010, foram integrados 104 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 actividade empresarial. Os grupos de *Trainees* anualmente integrados na PT merecem o acompanhamento próximo do Presidente da Comissão Executiva.

Durante o ano de 2010, e com o objectivo de otimizar os programas de retenção de talento já existentes no Grupo, foi implementado um projecto-piloto no qual foi mapeado o talento sobre duas perspectivas:

- Potenciais líderes e
- Detentores de conhecimento técnico específico.

* Dados da PT em Portugal.

Tendo este piloto apresentado bons resultados, a PT pretende alargar o projecto a toda a organização. Esta acção tem um impacto directo na retenção dos seus colaboradores, permitindo capitalizar o investimento realizado, quer na contratação, quer na formação contínua destes novos colaboradores.

II. 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 actuais tendências de mercado, com a orientação estratégica da empresa e com as melhores práticas que se verificam a nível internacional.

Avaliação de desempenho - Principais objectivos

Motivar

Motivar as pessoas através do estabelecimento de critérios objectivos que permitam recompensar o seu contributo para a performance da organização

Desenvolver

Acompanhar e desempenho dos colaboradores, proporcionando-lhes uma direcção clara; estabelecer compromissos futuros

Melhorar resultados

Analisar o nível de concretização dos objectivos 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 auto-avaliação 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 acções 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 acções 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 objectivos;
- 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 directa com a chefia, com vista a encontrar as melhores soluções para o cumprimento dos objectivos definidos;
- Identificação dos vectores para a melhoria do seu desempenho e desenvolvimento.

Com o objectivo de garantir transparência ao processo, uma vez estabilizada a conclusão das avaliações em sistema, são disponibilizadas na intranet as auto-avaliações aos avaliadores bem como a avaliação e respectivo 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 2011, 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.

Iniciou-se também uma revisão ao modelo de carreiras da empresa. Prevê-se que o novo modelo esteja concluído ao longo do próximo ano, alinhado com as expectativas dos colaboradores, o sector e as novas tendências de mercado.

O novo modelo, está a ser preparado com os contributos de todas as partes interessadas e procura combater a complexidade inadaptada á actualidade e promover, em simultâneo, a simplicidade e o mérito individual.

3.3.4. NEGOCIAÇÃO COLECTIVA

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 colectiva de trabalhadores.

Em 2010, este diálogo assumiu a seguinte frequência com os seguintes temas em agenda.

Estruturas de representação colectiva de trabalhadores		
	Associações Sindicais	Comissões e Sub-Comissões de Trabalhadores
N.º de reuniões no ano entre dirigentes da PT e representantes de	102	39
Temas abordados:		
Acordo de Empresa	√	
Plano de Formação	√	√
Novo modelo de Carreiras	√	√
Avaliação e incentivos	√	√
Horários de Trabalho	√	√
Recrutamento e Estágios		√
Planos de Saúde		√
Planos de SST		√
Planos e Fundos de Pensões	√	√
Inquérito Clima Organizacional		√
Segurança da Informação		√
Segurança nos edifícios		√
Processo certificação SA 8000	√	
Resultados trimestrais PT	√	
Processo de alienação da VIVO	√	√
Serviço universal	√	
Responsabilidade / Política Social	√	√

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

Os temas integrados no Acordo de Empresa são os seguintes:

Temas integrados no Acordo Empresa	
1.	Direitos, deveres e garantias das partes
2.	Enquadramento e desenvolvimento profissional
a.	Definição, enquadramento e actividades profissionais
3.	Preenchimento de postos de trabalho, movimentação profissional e formação
a.	Preenchimento de postos de trabalho
b.	Transferências
c.	Evolução Profissional
d.	Admissões
e.	Cargos de Direcção e Chefia – Comissões de Serviço
f.	Formação
4.	Prestação de trabalho
a.	Deslocações em serviço
b.	Cedência Ocasional
c.	Duração do trabalho
d.	Horário de trabalho
e.	Trabalho suplementar e nocturno
5.	Condições particulares de trabalho
a.	Maternidade/Paternidade
b.	Trabalho de diminuídos físicos
c.	Trabalhadores estudantes
6.	Retribuição do trabalho
7.	Suspensão do contrato de trabalho
a.	Descanso semanal e feriados
b.	Férias
c.	Faltas
d.	Licenças e impedimentos
8.	Exercício da actividade sindical
9.	Saúde, segurança social e acidentes
10.	Segurança, higiene e saúde no trabalho
11.	Comissão Paritária

3.3.5. 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 universo dos seus colaboradores.

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 para ajustar a gestão dos recursos humanos à estratégia do Grupo.

Procurando responder às necessidades e exigências da organização no sentido de a dotar do conhecimento e informação relevantes, o Inquérito implementado em 2010 foi disponibilizado com o objectivo de conhecer com rigor e detalhe a opinião dos colaboradores sobre uma vasta amplitude de temas.

A acessibilidade de todos os colaboradores e a confidencialidade das respostas foram garantidas mediante o acesso directo a um site externo.

TAXA DE PARTICIPAÇÃO



DIMENSÕES ANALISADAS

Ética	Envolvimento	Condições de trabalho
Discriminação	Formação	Responsabilidade Social
Empresa	Avaliação	Função
Equipa	Remuneração	Imagem
Estratégia	Carreira	Liderança

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DE COLABORADORES (ISC)



É de destacar que os aspectos relacionados com a Não Discriminação e com a I&D são os mais bem classificados pelos colaboradores da PT e o tema da Responsabilidade Social foi o que mereceu um maior crescimento relativamente ao ano anterior.

As áreas identificadas como tendo menor nível de satisfação estão na génese da intervenção estratégica de gestão de recursos humanos e de liderança e desenvolvimento, nomeadamente nas vertentes relacionadas com um novo modelo de carreiras.

É de destacar que os aspectos com a Não Discriminação e com I&D são os mais bem classificados pelos colaboradores da PT.

3.3.6. FORMAÇÃO

A formação dos colaboradores continua a ser uma prioridade da PT. Em 2010, foi ajustado o investimento e as horas de formação às necessidades actuais da empresa, sendo reduzido em cerca de 2% o investimento nesta área e em cerca de 10% o tempo de formação por formando.

ACÇÕES DE FORMAÇÃO*



INVESTIMENTO EM FORMAÇÃO* (MILHÕES DE EUROS)



PARTICIPANTES SOBRE O UNIVERSO DE COLABORADORES*

95%

* Dados da PT em Portugal.

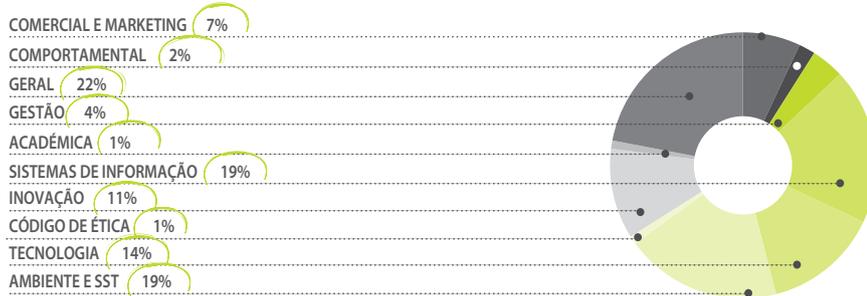
TEMPO MÉDIO DE FORMAÇÃO POR PARTICIPANTE* (HORAS)



SUPOORTE DE FORMAÇÃO*



ÁREAS FORMAÇÃO*



3.3.7. SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

A segurança e saúde no trabalho são asseguradas pela PT Associação de Cuidados de Saúde, legalmente equiparada a uma Instituição Particular de Solidariedade Social.

Contudo, os representantes dos trabalhadores para a Segurança e Saúde no Trabalho, bem como todos os colaboradores, são parte activa no aperfeiçoamento contínuo da melhoria das suas condições de trabalho e da sua 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 adopção de medidas de controlo adequadas a cada situação.

Para melhor antecipar as tendências do sector nesta matéria, a PT ACS participa activamente 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.



* Dados da PT em Portugal.

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 factores que podem afectar o ambiente do trabalho e o trabalhador

SAÚDE NO TRABALHO

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

OBJECTIVOS 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

OPERACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

Riscos – Identificar e avaliar riscos
Controlo dos riscos profissionais – Propor medidas de mitigação de riscos identificados
Planos de prevenção dos riscos profissionais – Desenvolver e acompanhar a implementação
Locais de trabalho – Colaborar na concepção dos locais
Ocorrência de incidentes – Analisar causas dos incidentes
Campanhas de informação aos colaboradores – propor e colaborar nas campanhas
Formação – Participar na concepção de programas de formação
Sistema de gestão em SST – Dinamizar e acompanhar auditorias ao sistema

Os programas SST levados a efeito pela PT ACS abrangem todos os colaboradores no activo, e durante o ano de 2010 são de destacar as seguintes actividades e respectivos resultados:

N.º DE CONSULTAS DE MEDICINA NO TRABALHO REALIZADOS DURANTE O ANO * **6.741**

SINISTRALIDADE*

N.º Total de Acidentes de Trabalho	289
N.º de mortes por acidentes de trabalho	0

TIPOLOGIA DOS ACIDENTES DE TRABALHO

Serviço	189
Trajecto	72
Desportivo	25
outros	3

AValiação DAS CONdições DE TRAbalho *

N.º de Avaliações de Risco efectuadas (IPAR)	125
N.º de Estudos e Pareceres Emitidos	30

* Dados da PT em Portugal.

N.º RISCOS AVALIADOS POR NÍVEL DE CRITICIDADE *

Tolerável	3.088
Baixo	5.911
Médio	527
Alto	3
Total Const.	9.529

COORDENAÇÃO DE SEGURANÇA*

N.º de Fichas Procedimentos Segurança (FPS)	4.614
N.º de Planos de Segurança e Saúde (PSS)	88
Visitas a Obra	542
Total de Obras	5.151

MEDIDAS PREVENTIVAS ADOPTADAS *

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

NASCIMENTO FILHOS

N.º de nascimentos de filhos de colaboradores registados no ano	393
---	-----

RASTREIOS EFECTUADOS AO LONGO DO ANO

N.º DE COLABORADORES

Rastreio de Cancro da Mama	1.088
Rastreio de Riscos Cardiovasculares	1.134

FORMAÇÃO

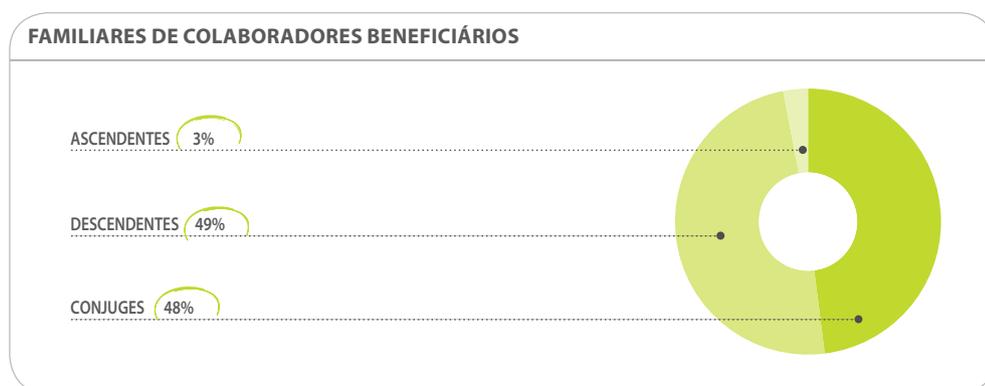
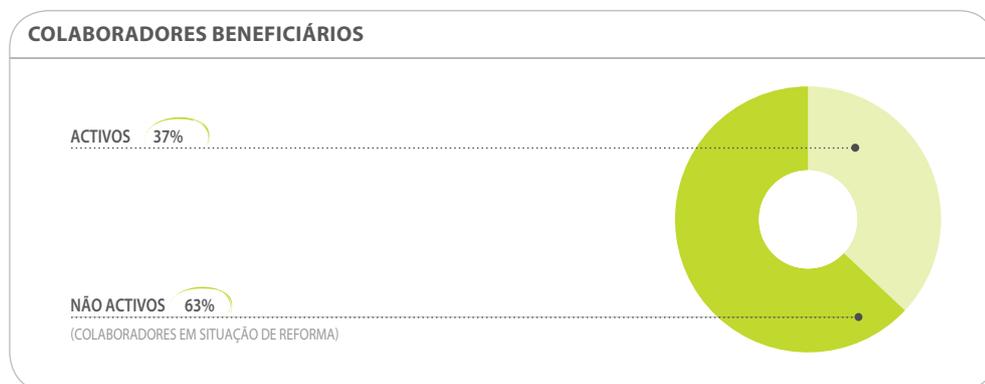
Formação efectuada a colaboradores	54 programas de formação em SST
N.º médio horas de formação por colaborador	4,2 horas

A intervenção da PT ACS vai para além do modelo de gestão da SST. A PT ACS é a entidade dedicada, no âmbito do Grupo PT, à promoção e protecção da saúde, nomeadamente através da prestação, directa ou indirecta, de cuidados de saúde de medicina preventiva, curativa e de reabilitação. Os planos de saúde geridos pela PT ACS asseguram benefícios quer a colaboradores no activo, pré-reforma ou reforma, quer aos seus familiares.



* Dados da PT em Portugal

Deste modo a intervenção da PT ACS abrange um universo de 51.064 beneficiários, distribuídos do seguinte modo:



3.3.8. RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA

O modelo integrado de gestão de recursos humanos passou a contar com uma área de responsabilidade social interna que assenta num programa transversal e uniforme para as diversas empresas do Grupo PT - o é Consigo - e que está organizado em 4 pilares. Este programa de Responsabilidade Social Interna 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 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
Acção	Iniciativas desportivas e culturais que promovem o bem-estar, anti-stress e reforçam o espírito de equipa e família
Celebrar	Iniciativas de comemoração de efemérides

➔ **PROGRAMA CRESCER**

Premiar a meritocracia, incentivar a formação escolar e promover a ocupação de tempos livres em período de férias escolares, são as linhas orientadoras das iniciativas do Crescer.

INICIATIVAS CRESCER	N.º PARTICIPANTES
Apoio aos Estudos dos Filhos	2.380
Ocupação de tempos livres (férias dos filhos dos colaboradores)	1.301
Focus Group sobre temas de cidadania	116
Total	3.797

➔ **PROGRAMA APOIAR**

Ajudar os colaboradores no activo /ex-colaboradores e seus familiares na resolução de fragilidades familiares relacionados com a saúde e outras questões sociais, promover acções de formação social e voluntariado em família fora do horário laboral, são os principais objectivos deste pilar de intervenção.

INICIATIVAS APOIAR	N.º PARTICIPANTES
Saúde psico-social	1.405
Apoios económicos	59
Formação social e cívica	596
Voluntariado em Família	592
Total	2.652

➔ **PROGRAMA ACÇÃO**

Promover hábitos de vida saudável e prevenir possíveis situações de stress são os objectivos destas iniciativas. Inclui iniciativas de rastreio de ansiedade e stress, cardiovasculares e iniciativas desportivas e culturais.

INICIATIVAS ACÇÃO	N.º PARTICIPANTES
Bem-estar e Desporto	5.862
Cultura	3.712
Total	9.574

➔ **PROGRAMA CELEBRAR**

Incluir a família dos colaboradores no dia a dia da empresa é o objectivo principal destas iniciativas que celebram fundamentalmente datas festivas relacionadas com os filhos dos colaboradores de menor idade.

INICIATIVAS CELEBRAR	N.º PARTICIPANTES
Bebé PT – Oferta pelo nascimento de filhos de colaboradores	480
Comemoração do Dia da Criança	648
Comemoração Dia da Mãe / Pai / Dia na PT	7.003
Festas Natal para filhos de colaboradores	12.594
Total	20.725

3.4. FORNECEDORES

3.4.1. PERFIL

Durante o ano de 2010 a base de fornecedores registados no portal da PT assumiu o seguinte perfil:

TOTAL DE FORNECEDORES REGISTADOS

1.246

CARACTERIZAÇÃO DE FORNECEDORES NACIONAIS/ INTERNACIONAIS

INTERNACIONAIS 14%

NACIONAIS 86%



O volume global de compras efectuadas em 2010 decresceu ligeiramente relativamente ao ano anterior (-19%), tendo-se registado um acréscimo nas compras efectuadas para o mercado nacional (+20%) e um decréscimo nas compras efectuadas para as subsidiárias a nível internacional (-32%).

CARACTERIZAÇÃO DO VOLUME DE COMPRAS

3.373 MILHÕES DE EUROS

CARACTERIZAÇÃO DO VOLUME DE COMPRAS PARA EMPRESAS NACIONAIS/ INTERNACIONAIS

INTERNACIONAIS 62%

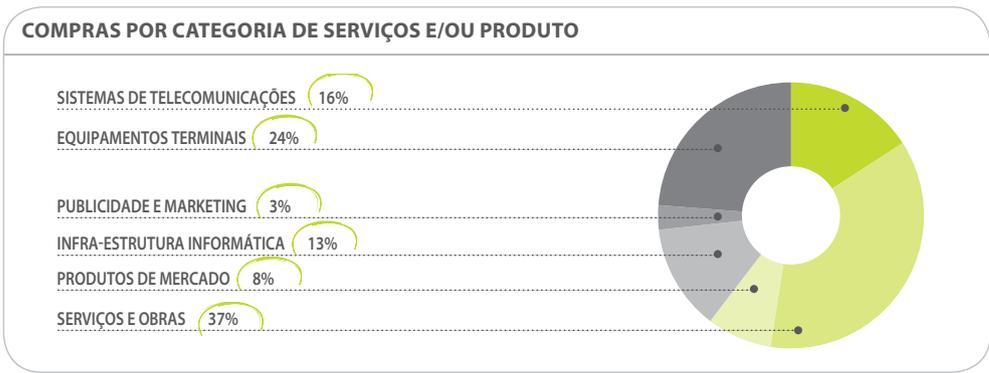
NACIONAIS 38%



N.º DE FORNECEDORES COM ADJUDICAÇÕES EM PROCESSOS CORPORATIVOS DURANTE O ANO

495





3.4.2. MODELO DE COMPRAS

Com o objectivo de otimizar a aquisição de bens e serviços, contribuindo de forma decisiva para a criação de vantagens competitivas e diferenciadoras, a PT definiu um Modelo de Compras que centraliza de forma comum e integrada todas as aquisições de bens e serviços para as diversas empresas do Grupo.

A criação de valor é conseguida através de uma gestão alargada e transversal da relação com cada fornecedor e com a incorporação do *know-how* específico das áreas de compras nas decisões estratégicas que influenciam as compras.



O Modelo de Compras é constituído por três grandes fases – Planeamento, Consulta ao Mercado e Gestão e Monitorização:



O Modelo de Compras rege-se por princípios sólidos no sentido de obter cada vez mais e melhores resultados para todos os intervenientes no processo. Deste modo, o trabalho em equipa, uma atitude de melhoria contínua, o cumprimento dos princípios éticos e de transparência inerentes à função Compras, e o respeito pelo ambiente e pelos direitos humanos são premissas chave do modelo adoptado.



3.4.3. TRANSPARÊNCIA E ANTI-CORRUPÇÃO NO PROCESSO DE COMPRA

Além de estar norteado 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 objectivos 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 PT 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 directos 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.

A par com os aperfeiçoamentos incorporados no Modelo Sustentável de Selecção 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 pela Comissão do Governo Societário da PT, a Comissão de Ética assegura as seguintes funções:

Comissão de Ética - Funções

- 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 2010, não se registaram denúncias desta natureza.

3.4.4. SELECÇÃO E CONTRATAÇÃO DE FORNECEDORES

O modelo de selecção e contratação de fornecedores assenta em princípios rigorosos de transparência, honestidade, igualdade de oportunidades, lealdade e confidencialidade.

O sucesso dos negócios e a satisfação dos clientes finais estão fortemente relacionados com a capacidade de seleccionar fornecedores que respondam às necessidades da empresa e que simultaneamente estejam alinhados com a sua conduta e princípios éticos, sociais e ambientais.

Para o efeito, foi criada a PT Compras, que tem por função garantir a existência de um modelo único de compras, transversal a todas as empresas do grupo, e que tem por objectivo impulsionar sinergias negociais e uma gestão integrada e responsável da relação com os fornecedores.

Todos os fornecedores são sujeitos a uma fase de pré-selecção. Para o efeito, foi criada uma plataforma electrónica, que especifica os requisitos necessários para os potenciais candidatos se inscreverem, dispondo de campos para preenchimento e inclusão de documentos que comprovem a capacidade de resposta e alinhamento ético com os princípios defendidos e requeridos pela PT.

Esta plataforma tem vindo a ser aperfeiçoada ao longo dos anos, através da implementação de novas funcionalidades que contribuem para garantir igualdade de oportunidades entre os potenciais fornecedores, maior rigor na avaliação das candidaturas e, consequentemente, aumentar a transparência no processo de selecção. Além disso, contribui também para reduzir os prazos em que decorrem os respectivos processos, para aumentar a confidencialidade e a segurança da informação e, por último, para desmaterializar o quotidiano e a pegada ambiental desta função organizacional.

A PT adoptou normas que asseguram que, ao longo de toda a relação com os fornecedores, existem sempre documentos que regulam a exigência mínima relativa à conduta ética e à responsabilidade social, nomeadamente, ao nível de:

Captação de fornecedores

O código de ética sinaliza *a priori* a conduta e exigência relativamente à ética, protecção ambiental e responsabilidade social de todos os fornecedores que desejem interagir com a PT.

Registo de fornecedores

A fim de recolher informação sistematizada e sensibilizar os seus fornecedores para as melhores práticas, está incluído no processo de registo de fornecedores um questionário com questões detalhadas sobre as políticas seguidas nas vertentes de qualidade, ambiente, responsabilidade social e saúde, higiene e segurança no trabalho.

Consulta

Nos programas de consulta ao mercado integramos também o Código de Conduta de Responsabilidade Social, assinado entre a PT e a UNI (Union Network International). Cada fornecedor consultado deve entregar, conjuntamente com a sua proposta, um documento nos termos do qual declare que respeita e cumpre, no âmbito da sua actividade, os direitos humanos fundamentais na comunidade e nos locais de trabalho, designadamente os que se encontram previstos no referido Código de Conduta (direitos fundamentais, normas e princípios aplicáveis em matéria de meio ambiente, segurança, saúde e higiene nos locais de trabalho).

Seleção

Todos os fornecedores em concurso deverão também apresentar, juntamente com a proposta técnica, um documento que comprove a existência e concordância com as boas práticas ambientais, bem como a respectiva capacidade para o desenvolvimento da actividade objecto da consulta, nos termos da legislação ambiental aplicável e, em especial, do disposto no regime geral da gestão de resíduos e de legislação específica relevante no âmbito da actividade objecto da consulta. O nível de responsabilidade social declarado e o nível de protecção ambiental assegurado constituem, entre outros, critérios de avaliação para eventual adjudicação.

Contratualização

As minutas contratuais negociadas com os fornecedores especificam o cumprimento, por parte destes, da legislação ambiental aplicável à actividade desenvolvida no âmbito do contrato em causa, bem como as disposições legais e regulamentares relativas a segurança, higiene e saúde no trabalho. Desta forma, a PT Compras assegura que, ao longo do ciclo de fornecimento de qualquer parceiro de negócio, existem normativos fortes, socialmente aceites e integrados no universo PT, que regulam o alinhamento aos níveis social, ambiental e ético-económico.

3.4.5. 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.

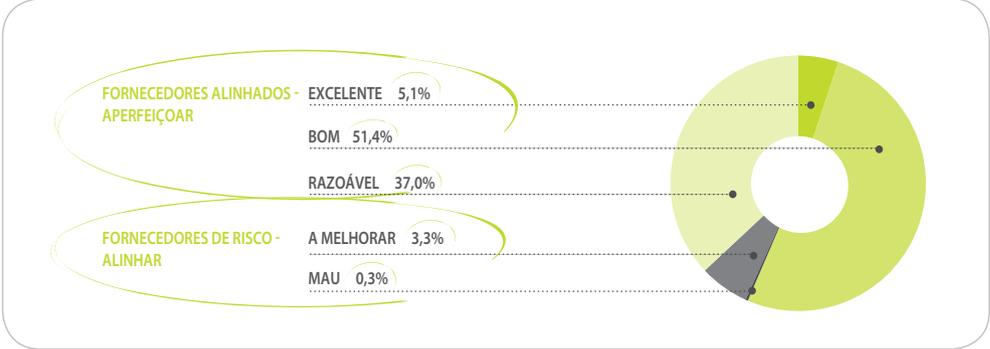
Neste sentido, além das cláusulas incluídas nos respectivos contratos, a PT Compras lançou, no último trimestre de 2010, uma 2.ª fase do inquérito de Sustentabilidade que visou aferir o nível de alinhamento entre os procedimentos e políticas sustentáveis da PT e a dos seus fornecedores e, após a avaliação dos resultados, pretende-se delinear um caminho de aproximação sucessiva.

O inquérito de 2010 demonstrou, uma vez mais, uma boa adesão e conseqüente alinhamento por parte dos fornecedores relativamente às Políticas e Procedimentos Sustentáveis da PT, verificando-se que o *scoring* médio se situa nos 70,7 em 100.

Os parâmetros avaliados foram, uma vez mais: perfil da empresa, políticas laborais e de conduta ética, saúde e segurança no trabalho e gestão ambiental.

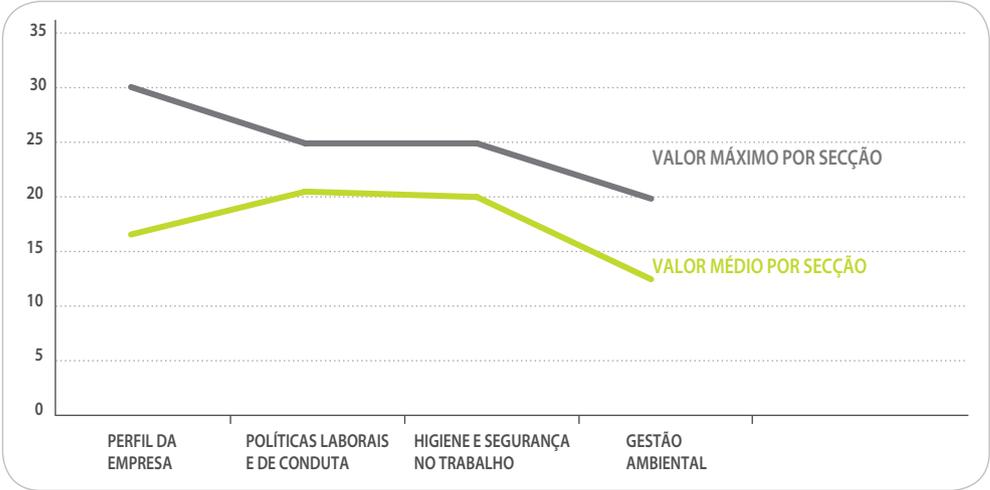
O desempenho destacado no quadro abaixo indicia um nível satisfatório de sintonia na maioria dos fornecedores avaliados e a necessidade de procurar sensibilizar os restantes para terem uma maior atenção às questões relacionadas com a sustentabilidade.

FORNECEDORES VERIFICADOS 41%			
NÍVEL DE ALINHAMENTO ENTRE FORNECEDORES E A PT			
	Rating	Total de Entidades	%
Excelente	(90-100)	20	5,1%
Bom	(70-90)	203	51,4%
Razoável	(50-70)	146	37,0%
A melhorar	(30-50)	25	6,3%
Mau	<30	1	0,3%
Total de Entidades Verificadas		395	100%
Scoring Médio			70,7



Relativamente à avaliação por critério, correspondem os seguintes valores máximos e médios:

AVALIAÇÃO POR CRITÉRIO			
	Valor Máximo por Secção	Valor Médio por Secção	Scoring Médio
Perfil da Empresa	30	16,7	55,6%
Políticas Laborais e de Conduta	25	20,7	82,8%
Higiene e Segurança no Trabalho	25	20,1	80,4%
Gestão Ambiental	20	12,8	64,0%
Total de Entidades Verificadas		395	70,7%



Adicionalmente, no âmbito da verificação de fornecedores, foram efectuadas 24 auditorias presenciais conduzidas pela equipa de controlo de fornecedores do grupo PT, com o objectivo de monitorizar o cumprimento dos requisitos definidos na norma SA 8000, nomeadamente ao nível de Saúde e Segurança, Política Laboral e Condições de Trabalho, de modo a evidenciar o compromisso assumido.

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

→ PERSPECTIVAS FUTURAS

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

→ MONITORIZAÇÃO DE FORNECEDORES

Sustentabilidade: continuar a interacção com os fornecedores no âmbito da melhoria da sustentabilidade e da avaliação de serviços e/ou equipamentos fornecidos, tendo em vista não só reforçar o conhecimento mútuo, como também contribuir para a evolução construtiva das relações de parceria com a PT.

Fornecimentos: a PT está a desenvolver, com implementação prevista para o ano 2011, uma plataforma de avaliação de fornecedores no âmbito dos fornecimentos, com o objectivo de, a partir de um conjunto de critérios previamente definidos como críticos, medir o desempenho destes.

Esta plataforma de avaliação permitirá, uma vez mais, não só contribuir para a transparência processual na contratação de fornecedores como também, através de acções de *feedback* sistemáticas, dar um contributo para a evolução positiva dos fornecedores com impacto directo no desenvolvimento de relações de parceria.

→ COMUNICAÇÃO ELECTRÓNICA

Consolidar a utilização do módulo de comunicação electrónica com fornecedores que corresponde, em termos de n.º de processos de compra quer de âmbito nacional, quer os destinados às empresas onde a PT detém participações internacionais (excluindo a Vivo), a 79% do número total de processos adjudicados (72% em Dezembro de 2009).

→ RESPONSABILIDADE SOCIAL

A PT Compras iniciou em 2010 um processo de comprometimento formal dos seus fornecedores com a política de sustentabilidade e responsabilidade social da PT, através da assinatura da respectiva carta de princípios.

No que respeita aos fornecedores adjudicados corporativamente em 2009, cerca de 91% subscreveu e demonstrou cumprir com os princípios assinados. Esta acção foi, posteriormente, estendida aos fornecedores corporativos registados no decurso do ano de 2010 e, junto destes, obtivemos uma adesão 90%.

Embora a assinatura da carta não tenha carácter obrigatório, a PT promove a sua assinatura e a adesão dos fornecedores aos princípios nela defendidos.



03

VALORIZAR A SOCIEDADE



VALORIZAR A SOCIEDADE

INCLUSÃO E LITERACIA DIGITAL DA POPULAÇÃO

A Inclusão e a literacia digital continuarão a ser prioridades da PT. A generalização do uso das tecnologias de informação e comunicação, bem como a crescente oferta de soluções e serviços em banda larga e 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 construção de uma sociedade mais digitalizada é, na nossa óptica, a garantia de um maior acesso à informação e, conseqüentemente, do conhecimento – condição indispensável ao progresso e à promoção de uma cidadania mais responsável.

Em 2010, investimento das iniciativas PT para a dinamização e promoção da sociedade da informação ascendeu a 63, 218 milhões de euros, o que juntamente com o valor de 2009, perfaz 250 milhões de euros.

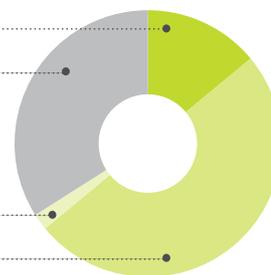
ÁREAS QUE MERECEM A ALOCAÇÃO DO MONTANTE DISPENDIDO NA PROMOÇÃO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

SAÚDE E SEGURANÇA 14%

BANDA LARGA 34%

NECESSIDADES ESPECIAIS 2%

EDUCAÇÃO E CONHECIMENTO 50%



1.1. ACESSO E SERVIÇO PARA TODOS

Contrariando a actual conjuntura económica e a situação de alguns dos seus consumidores com dificuldades orçamentais, a PT garantiu o acesso a serviços e planos de preços ajustados a todos os perfis de clientes.

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.



Postos Públicos

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

Postos públicos – 31.365

Postos públicos com acesso à internet – 70 [52 dos quais em lojas de Postos Públicos]

Postos públicos na via pública acessíveis a utilizadores com necessidades especiais de mobilidade – 310

Postos públicos em locais considerados de especial interesse social pelo regulador – 2.936

Postos públicos instalados em lugares com menos de 1.000 habitantes – 11.349

Soluções adaptadas a mercados de menores rendimentos

A oferta de serviços da PT contempla todos os perfis de necessidades, disponibilizando uma oferta integrada para consumidores de menores rendimentos.

Estes serviços e respectivos preços estão publicados nos websites comerciais da empresa.

Wireline – planos de preços <http://casa.telecom.pt/ptresidencial2>

Wireless – <http://www.tmn.pt/portal/site/tmn>

Banda larga - <http://adsl.sapo.pt/prodtarif.html>

Planos de contingência para garantia da continuidade de prestação de serviços

Para situações de falta de serviço por via de actos de vandalismo, catástrofes naturais ou outras situações, a PT dispõe de um conjunto de planos de contingência que poderão ser accionados, 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 Fundação PT deu 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 requereu adaptações orientadas de acordo com cada necessidade identificada e poderá ser encontrada em <http://fundacao.telecom.pt/>.

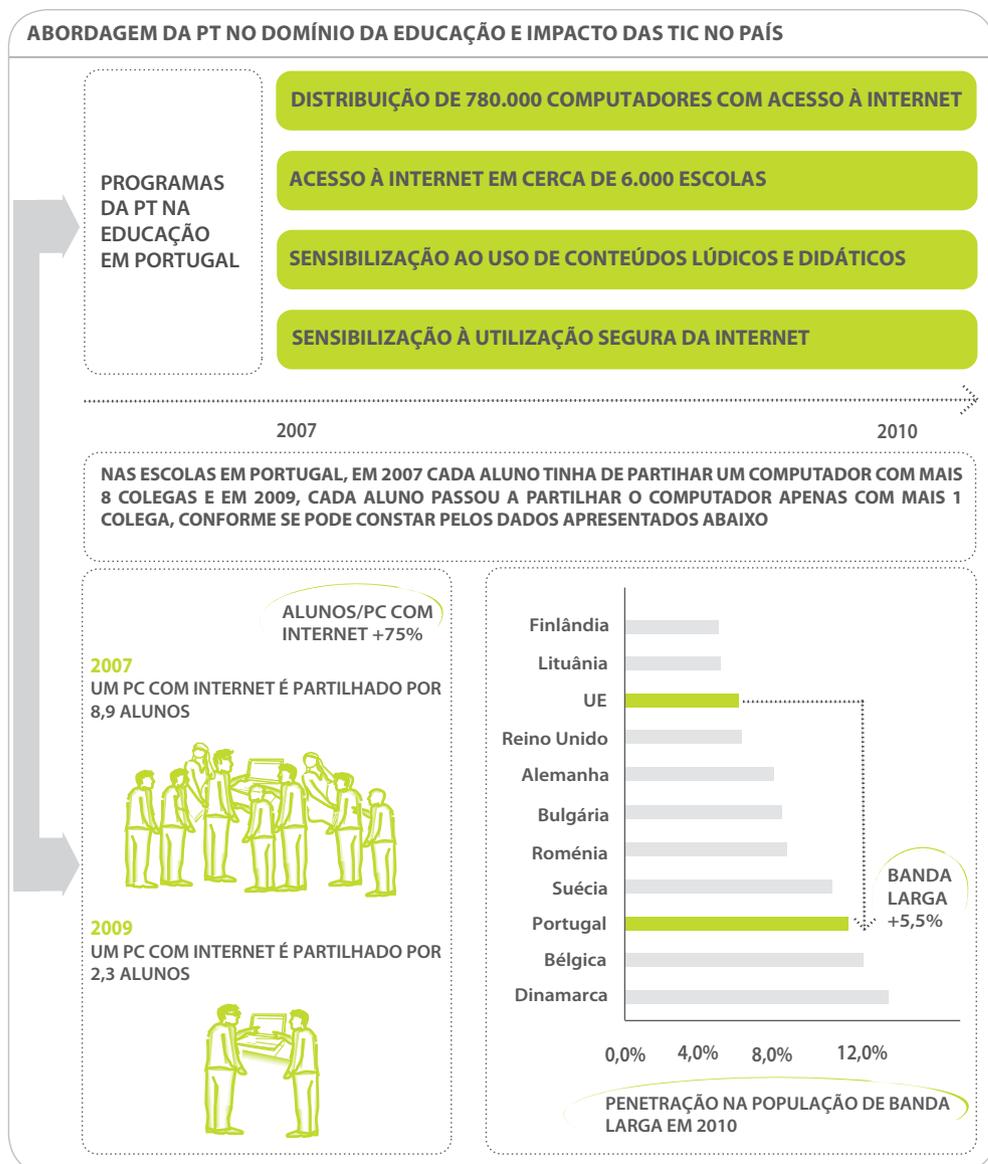
1.2. LITERACIA DIGITAL E ACESSO AO CONHECIMENTO

Portugal é um dos países europeus com melhores infra-estruturas de acesso à banda larga, à internet e a serviços de televisão, IPTV. 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.

Vivemos hoje um verdadeiro 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 100 Mbps não é apenas mais uma evolução na indústria – é uma alteração de paradigma. Todas estas transformações têm repercussões no nosso dia-a-dia: em casa, na escola, na saúde, nos estilos de vida e a PT quer continuar a ter um papel activo nesta mudança.

A aplicação das novas tecnologias e, em concreto, da nova rede de fibra óptica ao universo da educação, da saúde e da segurança possibilita a criação e utilização de soluções que promovem a sustentabilidade social. São três esferas de actuação em que a PT está particularmente empenhada:

- **Na educação**, estamos envolvidos num conjunto alargado de iniciativas em todas as geografias onde actuamos e 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.
- **Na saúde**, somos pioneiros na introdução de soluções-piloto que estreitam a relação entre médico e paciente, que eliminam o factor 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.
- **Na segurança**, implementámos um conjunto de soluções inovadoras que promovem a partilha de informação crítica entre autoridades e cidadãos, a utilização correcta e segura das tecnologias de informação, novas formas de relacionamento com as forças policiais e a geo-referenciação de equipamentos e pessoas.



Dados em Portugal (EUROSTAT)

ABORDAGEM NA ÁREA DA EDUCAÇÃO

A informação relativa aos eixos de actuação, aos objectivos e às iniciativas da PT no âmbito da educação, está sistematizada no quadro seguinte:

Abordagem na área da educação		
Eixos de actuação	Objectivos	Iniciativas
Infra-estruturas	Reforçar o parque de equipamentos electrónicos em sala de aula;	Programa E-escolas e escola do Futuro;
	Promover o acesso à internet nas escolas;	Programa WAN
	Disponibilizar acesso à internet nas salas de aula	Programa LAN
Conteúdos	Aumentar a produção e a utilização partilhada de conteúdos pedagógicos digitais e em português;	Portal Sapo
	Criar plataforma electrónica de apoio à gestão escolar que melhore a eficiência da gestão, o acesso à informação e a comunicação entre a comunidade educativa	Programa PIBE
Formação	Garantir formações com conteúdos técnicos e pedagógicos nas áreas das TIC e internet a todos os elementos do sistema educativo.	Conjunto de iniciativas levadas a efeito junto da comunidade escolar e da população sénior ou desfavorecida

RESULTADOS DOS PROGRAMAS

Genericamente a PT contribuiu para que Portugal se aproxime das melhores taxas europeias de penetração de banda larga móvel e de literacia digital:

Soluções PT – Contribuição para a melhoria da Educação

Ligação a internet de alta velocidade

Programa WAN: ligação de 6.300 escolas e 19 delegações do Ministério da Educação entre si em alta velocidade,

Programa LAN: redes locais em mais de 1.000 escolas para disponibilizar internet em todo o espaço escolar, em infra-estrutura fixa (Ethernet) e sem fios (Wi-Fi).

100 escolas já têm ligações a 100 Mbps.

Parque tecnológico em sala de aula

e.iniciativas: participação nos programas e.escola, e.professor e e.oportunidades (disponibilização de computadores portáteis com acesso a banda larga móvel em condições atractivas)

TMN responsável por 85,5% das adesões ao programa (do total de 850 mil indivíduos).

780 mil portáteis com banda larga móvel distribuídos pela TMN no programa e.escolas.

Portugal no 2.º lugar europeu em penetração de BLM (16,1% vs 5,7% média europeia).

1.ª Solução em Portugal de Teleaula: desenvolvida para facilitar a integração escolar de alunos com deficiência ou doenças severas, nas fases de internamento. Já beneficiou mais de 400 crianças e jovens.

Produção e partilha de conteúdos pedagógicos

Site SAPO Kids, desenvolvido pela PT para Portugal, Cabo Verde, Angola e Moçambique, com objectivo de promover a aprendizagem e a pesquisa de informação *online*;

Scratch, programa educacional que resulta de uma parceria entre a PT e a Universidade MIT e que permite exercitar a criatividade e o raciocínio científico, lógico e matemático, ao disponibilizar ferramentas de programação informática simplificadas, com base nas quais podem ser desenvolvidos projectos. Conta já com mais de 14.000 projectos alojados na plataforma Portuguesa.

Escola Virtual (Porto Editora) e Escola da Malta, que permitem aprender *online* com aulas gratuitas para o primeiro ciclo.

Tiradúvidas, serviço de explicações *online* para o primeiro ciclo.

Formação no âmbito da utilização das TIC

Roadshow do conhecimento: 2 autocarros equipados com soluções tecnológicas e pedagógicas que percorreram 32 concelhos dando prioridade a zonas remotas, populações e grupos mais desfavorecidos.

Comunicar em segurança: formação prática dada por voluntários PT a alunos e professores sobre utilização responsável de internet, telemóvel e TV. Em 2010, este programa foi feito em parceria com uma força policial – GNR – e contou com mais de 67 colaboradores/voluntários PT que promoveram acções de formação em 40 escolas, num total de mais de 6.000 alunos abrangidos.

Projectos de promoção da educação e do conhecimento

Compromisso inédito com Programa CMU, na área da Investigação e Desenvolvimento, em parceria com a Carnegie Mellon University e o MCTES (Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior), que envolve um período de 5 anos de trabalho e que envolve a disponibilização de recursos humanos e matérias, destinados a fomentar projectos de I&D.

Protocolo com a Fundação Gulbenkian, destinado a apoiar o Programa de Doutoramento em Biologia Matemática e Computacional, que possibilita o funcionamento do respectivo co-laboratório.

ABORDAGEM NA ÁREA DA SAÚDE

A intervenção nas áreas da saúde, bem como as respectivas soluções e resultados, contribuem para a melhoria na qualidade de vida dos utilizadores:

Soluções adequadas à área da saúde

Soluções móveis de saúde

Tele Home Care: Solução de “botão de pânico” para emergências com ligação directa a Call Center dedicado, disponível 24h/dia, 365 dias/ano;

Baby Care: Sistema pioneiro a nível mundial que permite aos pais dos bebés prematuros, que se encontram na sala de cuidados intensivos, um contacto constante com os seus filhos, 24h/dia, a partir das suas casas - (40 câmaras instaladas; 575 potenciais beneficiários/ano em cuidados intermédios e 69 em cuidados intensivos).

Serviços de Telemedicina

Medigraf Teleconsulta: Solução integrada de comunicação e colaboração de suporte à realização de consultas médicas à distância.

Mais de 10 anos de experiência e mais de 8.000 teleconsultas realizadas em Cardiologia Pediátrica e Fetal.

Contempla 50 Unidades de Saúde em Portugal + 2 Hospitais em Angola + 1 Hospital em Cabo Verde.

Gestão eficiente de unidades de saúde

Centro de Saúde do Futuro: Solução integrada de Informação, Gestão e Prevenção, que permite ganhos de eficiência e produtividade.

As suas principais funcionalidades, são: gestão do atendimento, incluindo notificação de utentes e *Corporate TV* que permite a gestão de filas de espera e disponibiliza informações úteis e conteúdos de entretenimento.

Impacto na utilização dos serviços na Unidade de Saúde do Futuro de São Julião: redução em 50% do tempo médio de espera dos doentes.

Serviços de Saúde online

Portal do Utente: Portal desenvolvido com várias funcionalidades que facilitam a vida ao cidadão (mais de 600 utentes da USF S. Julião com acesso ao Portal).

Portais colaborativos: Portais que permitem a partilha de informação, conhecimento e inovação entre os profissionais de saúde, aumentando e melhorando o seu conhecimento.

Registos médicos e de saúde electrónicos

Processo Clínico Electrónico: Informatização do processo clínico através de soluções que permitem ganhos de eficiência e aumento da satisfação dos utentes

Sapo Saúde: Primeiro sistema personalizado de informação de Saúde em Portugal, de acesso gratuito, que permite registar, organizar e gerir a informação de saúde. Desde o lançamento, no final de Maio de 2010, teve mais de 800.000 visitas e mais de 2.400.000 páginas visitadas.

ABORDAGEM NA ÁREA DA SEGURANÇA

Desenvolvimento de soluções que facilitam e promovem a segurança, em várias dimensões:

Soluções adequadas à área da segurança

Portal de Segurança do Ministério da Administração Interna:

Portal: Permite a partilha de informação com cidadãos e instituições. O Portal inclui informação preventiva e reactiva, atendimento e participação de ocorrências e, apenas para as instituições, partilha e acesso a informação restrita e sistemas de suporte à decisão.

Desde o lançamento, em Agosto de 2009, o portal já obteve mais de 90 mil visitas com o tema "Violência Doméstica" a ser o mais procurado.

Esquadra do século XXI

A PT instalou uma solução inovadora na esquadra do Estoril permitindo um novo modelo de segurança, uma nova forma de relacionamento com as forças policiais e uma maior qualificação e competência dos agentes de segurança.

A solução inclui videovigilância no exterior da esquadra, vídeo-conferência entre esquadras, quiosque multimédia com informação útil, *corporate TV*, gestão de correspondência e filas de espera e formação online para os agentes.

Durante os seis meses de piloto, em 2009, o Portal da esquadra obteve mais de 30.000 *page views* e o quiosque informativo mais de 300 utilizações.

Geo-referenciação

TMN Car Control: Permite, via SMS ou Web, localizar uma viatura, bloquear e desbloquear remotamente a ignição, receber e accionar o botão de alarme com ligação directa às forças de segurança.

TMN Localizz: Permite, em tempo real, saber onde está uma pessoa ou equipamento, através da localização do telemóvel.



RESPONSABILIDADE SOCIAL NA COMUNIDADE

A responsabilidade social da PT tem como premissa fundamental o respeito pelos valores das sociedades onde está inserida e baseia a sua actuação no compromisso de contribuir para a melhoria das condições de vida de todos, nomeadamente através de programas de sensibilização para inclusão social, escolar e profissional e à inerente promoção do conhecimento, da saúde, da segurança de pessoas e bens e do ambiente.

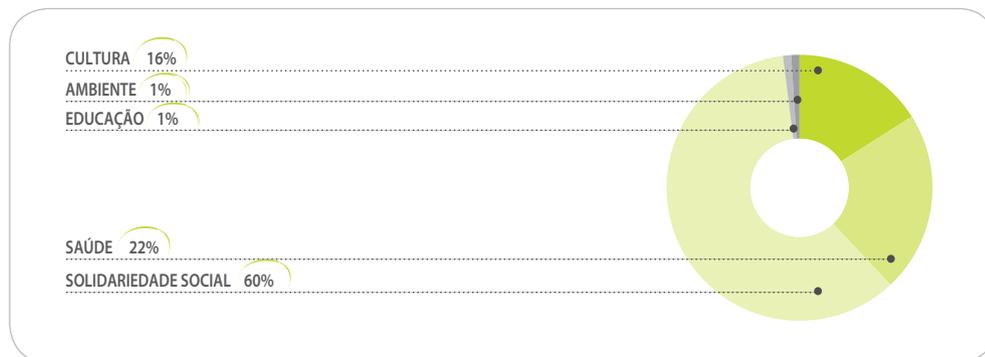
Esta actuação é fundamentalmente dirigida para as faixas da população mais carenciada e, entre estes, para as crianças, jovens e seniores.

A PT é membro do *London Benchmark Group* e procura avaliar o impacte da sua intervenção social de acordo com a respectiva metodologia.

A resposta ao compromisso de intervenção social e de apoio ao desenvolvimento por parte do Grupo é concretizada, no plano externo, através das suas marcas comerciais e através da Fundação PT, que efectuaram um investimento total na sociedade de 5 milhões de euros em 2010.

2.1. APOIO SOCIAL E CULTURAL DAS MARCAS COMERCIAIS

As marcas comerciais da PT, nomeadamente a MEO, TMN e SAPO, no âmbito das suas campanhas de *marketing* e/ou sempre que os seus serviços se revelam úteis a causas sociais ou a catástrofes, apoiam entidades carenciadas. Em 2010, estes apoios ascenderam a aproximadamente 1 milhão de euros, com a seguinte distribuição por área apoiada:

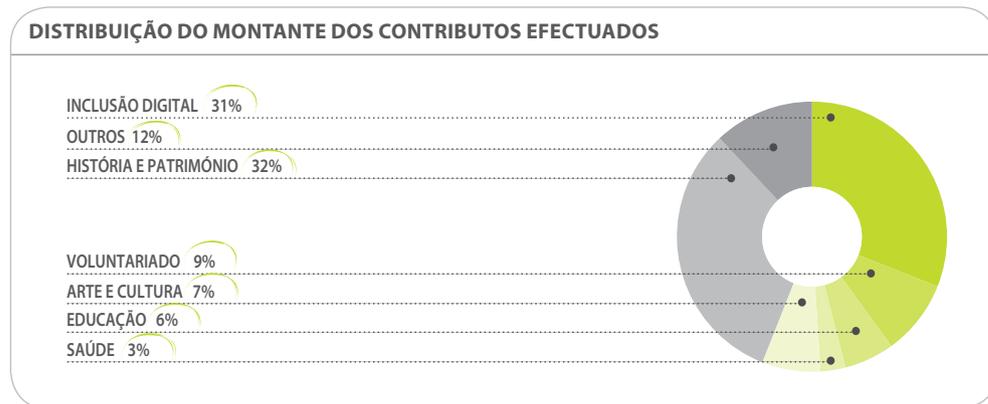


Estas iniciativas são fundamentalmente dirigidas ao apoio, à recuperação de situações de catástrofes internacionais e ao apoio a Instituições de Solidariedade Social que transitoriamente se encontrem com dificuldades orçamentais.

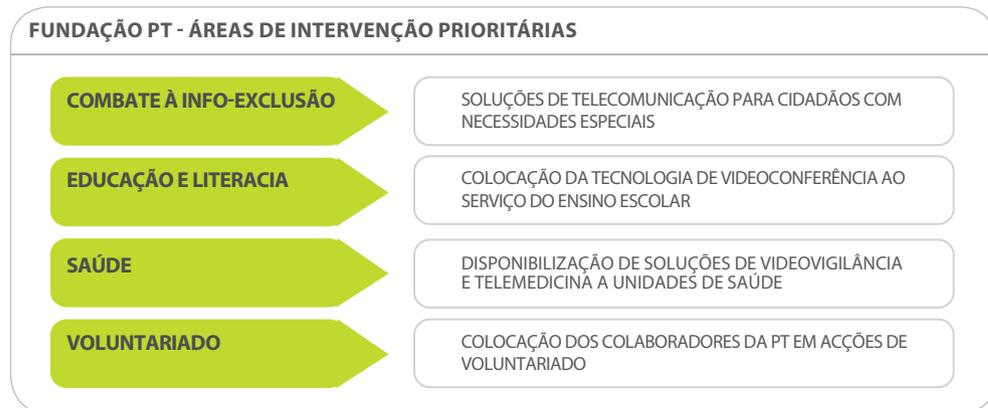
Um dos exemplos que destacamos foi a “Campanha de Solidariedade PT” com a Catástrofe no Haiti no início de Janeiro de 2010. Nesta campanha, os clientes foram convidados a ajudar os cidadãos daquele país flagelado pelo sismo, através da realização de uma chamada telefónica. Com o valor recolhido, a PT e a TMN ajudaram organizações não governamentais com missões no Haiti, como foi o caso da AMI, Cruz Vermelha e Médicos do Mundo, que procederam à distribuição de bens de primeira necessidade, como por exemplo, géneros alimentícios, medicamentos ou abrigos.

2.2. FUNDAÇÃO PT

As iniciativas de intervenção na comunidade da Fundação PT, em 2010, envolveram 4 milhões de euros, distribuídos pelas seguintes áreas de intervenção:

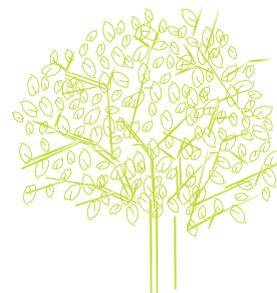


A Fundação PT é uma instituição, de direito privado, sem fins lucrativos e de utilidade pública, cuja orientação estratégica se orienta para os seguintes campos de actuação:



2.2.1. COMBATE À INFO-EXCLUSÃO

COMBATE À INFO-EXCLUSÃO **1,24 MILHÕES DE EUROS**



Soluções especiais PT e TMN para cidadãos com necessidades especiais

Cerca de 3.809 pessoas com necessidades especiais e organizações de apoio social, escolar, ou hospitalar beneficiaram de soluções que a PT disponibiliza e a Fundação PT subsidia.

Este número engloba o número de beneficiários que utilizam serviços de prestação continuada e as novas aquisições de equipamentos, *software* e/ou serviços especiais efectuadas durante o ano.

Nos programas que visam 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 Fundação PT deu 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 requereu adaptações orientadas de acordo com cada necessidade identificada, e as suas finalidades e características poderá ser encontrada em <http://fundacao.telecom.pt/>.

Iniciativas para a inclusão social, escolar e profissional

Estas iniciativas são dirigidas à formação e aquisição de competências por parte de destinatários em desvantagem social e têm por objectivo ultrapassar as limitações de comunicação resultantes das suas deficiências.

Projecto Estrela – vocacionado para a paralisia cerebral

Este projecto tem como parceiros a Fundação PT e a Federação Nacional da Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral (FAPPC) e é responsável pela instalação de Núcleos Fundação PT educativos e formativos nas 19 Associações de Paralisia Cerebral de todo o País. Os espaços dispõem das soluções especiais PT ainda de ligação ADSL à internet. Em 2010 foi abrangido pelo projecto Estrela a APPC do Porto na delegação de Lousada, tendo sido instalado um novo núcleo para a comunicação aumentativa e acesso à internet.

Projecto Urano – vocacionado para a deficiência mental

Este projecto, cujo protocolo foi assinado com a Humanitas (Federação Portuguesa para a Deficiência Mental) visa o apoio ao desenvolvimento de competências de pessoas maioritariamente com deficiência intelectual, estando abrangidas, na totalidade, as 34 instituições federadas na Humanitas. **Em 2010 foi acrescentado um novo núcleo na APERCIM em Mafra, e procedeu-se ainda ao upgrade de software em 10 dos núcleos da 1.ª fase.**

Projecto Astro – vocacionado para alunos com necessidades educativas

Dando continuidade à parceria com a Direcção-Geral de Inovação e Desenvolvimento Curricular (DGIDC) do Ministério da Educação, foram instalados 27 núcleos para avaliação, demonstração, experimentação e treino das tecnologias de apoio à deficiência neuro-motora, visual, intelectual e de utilizadores de comunicação aumentativa. Atendendo à eficiência do projecto, criado em 2006, os núcleos ASTRO foram “complementados” com os CRTIC (Centros de recursos TIC para a educação especial) equipando-os com mais tecnologias e garantindo os técnicos de educação necessários. **No ano lectivo 2009/2010, os 27 núcleos existentes beneficiaram 1072 alunos que foram avaliados e/ou treinados no uso das tecnologias especiais.**

A solução PT TeleAula foi desenvolvida para facilitar a inclusão escolar de alunos com deficiência impedidos de se deslocar regularmente à sala de aula, ou com doenças severas, nas fases de internamento nos hospitais ou em isolamento/convalvescência já nas suas casas. Nestes locais é garantida, através do programa Aladim, a instalação de uma solução que possibilita a participação activa na sala de aula, em tempo real, através de videotelefonía. Complementarmente é possível transferência de ficheiros e permuta de documentos, entre alunos e professores. Esta solução baseada a tecnologia IP tem uma nova versão disponível mais fácil e agradável de utilizar, estando a ser, à medida das desinstalações/novas instalações, actualizada, sendo instalada a versão ADSL ou BLM dependendo do tipo de utilização de cada aluno. **No ano lectivo 2009/2010 beneficiaram da PT TeleAula 17 alunos em internamento hospitalar e/ou em convalvescência, ou devido a situação de deficiência grave.**

Utilizando o mesmo sistema PT TeleAula em versão BLM (Banda Larga Móvel), foi estabelecido um protocolo entre a Fundação PT e a ACREDITAR para permitir que alunos com cancro possam beneficiar desta solução.

Projecto João Paulo II - adaptado à deficiência neuro-motora

Este projecto resulta de um protocolo assinado em 2009 com o Centro de Deficientes Profundos João Paulo II, em Fátima, que permitiu equipar a Escola dos Moinhos com um núcleo para a inclusão digital de alunos com necessidades educativas e do Lar para residentes com deficiência.

Em 2010, ao abrigo do projecto GIRASSOL 3G, uma parceria da Fundação PT com a Wireless Reach, da Qualcomm, o Centro João Paulo II foi equipado com um MyTobii. Trata-se de um sistema de controlo ocular altamente sofisticado que permite avaliação de casos de deficiência neuro-motora com deficiência visual associada, experimentação e treino, permitindo deste modo configurarem-se com um centro de excelência para avaliação da zona centro do país.

CNO Inclusivo – Centro de Novas Oportunidades para alunos com deficiência

Foram instaladas as tecnologias de apoio no CNO da Casa Pia de Lisboa para alunos com deficiência neuro-motora, vocacionado para as deficiências sensoriais (cegos e amblíopes, surdos e surdo-cegos), e foi celebrado um protocolo com o CNO Inclusivo da Arrábida que irá funcionar na Escola Lima de Freitas em Setúbal.

Projecto S. Nicolau – adaptado a idosos em situação de solidão

O Projecto de Apoio a Idosos em Solidão foi desenvolvido em conjunto com o Centro Social e Paroquial de São Nicolau e a Junta de Freguesia de São Nicolau, e propôs-se criar uma rede solidária de apoio a idosos da zona da Baixa lisboeta, economicamente carenciados, que vivem em situação de isolamento e solidão. Em 2010 foi alargada a zona de abrangência do projecto a qualquer freguesia da Cidade de Lisboa, sendo de referir a inclusão da Paróquia do Campo Grande. Este projecto, que abrange actualmente 71 idosos, permite aos beneficiários desencadear uma chamada de alarme para o Centro Social e Paroquial de S. Nicolau dotado de técnicos de apoio que encaminharão o pedido de ajuda para o contacto da rede social dos idosos.

Projecto Escol@ Felis – Formar técnicos de saúde e educação para a Inclusão Social de pessoas com necessidades especiais

Projecto gerido e desenvolvido em cooperação com a PT Inovação que tem por objectivo a criação de uma área de formação, na plataforma Formare, específica para os técnicos de saúde e de educação envolvidos nos projectos de intervenção social para a inclusão digital das pessoas com necessidades especiais, no âmbito das parcerias da Fundação.

Foram disponibilizados módulos de formação sobre o PT GRID2 a 33 instituições do projecto Urano. Foi igualmente apoiado o desenvolvimento de novos conteúdos para o FELIS nomeadamente:

PT GRID2 Avançado, da ANDITEC;

“Cuidar Bem, Fazer Melhor”, da ADVITA para apoio a cuidadores de pessoas com necessidades especiais;

PRO LGP, da Universidade Católica de Lisboa, com conteúdos para a licenciatura de Língua Gestual Portuguesa.

Centro de Relay para atendimento a surdos

A Fundação PT, em colaboração com a Federação Portuguesa das Associações de Surdos e o Instituto Nacional de Reabilitação, apoiou o desenvolvimento e a implementação do Centro de Relay instalado na sede desta federação, destinado ao atendimento a cidadãos surdos através da LGP (Língua Gestual Portuguesa).

Através deste apoio, que tem por objectivo suportar a infra-estrutura e as comunicações, a Fundação PT disponibiliza, por cada posto de atendimento, a instalação, a assinatura e as comunicações de uma linha analógica e um acesso ADSL. Disponibiliza, também por cada posto de atendimento do *call centre*, um terminal telefónico com *headset*.

Projecto Girassol – doação de equipamentos especiais

O Projecto Girassol tem como objectivo a doação de equipamentos com tecnologia suportada nas redes fixa ou móvel (3G ou BLM) para a comunicação aumentativa com *softwares* especiais, bem como outros equipamentos de apoio, a pessoas com deficiência profunda sem recursos para adquirir estes terminais pelo valor subsidiado. Destacam-se as seguintes tecnologias: PT TeleAula, PT MAGIC (para amblíopes), PT JAWS (para cegos) e PT Magic Eye (para deficiência neuro-motora).

Em 2010 foram apoiados jovens e adultos de várias instituições, nomeadamente da CECD (CERCI de Mira-Sintra), UTAAC do Centro de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian e Inválidos do Comércio. Foram ainda apoiados dois projectos de inclusão escolar de alunos universitários com necessidades especiais, designadamente:

- Um aluno de Engenharia Informática da Universidade do Porto, com deficiência devido a distrofia muscular de Duchenne;
- Um aluno de Sociologia da ISCTE que beneficia do sistema PT TeleAula no âmbito do projecto UR.

A componente móvel do Girassol tem sido desenvolvida no quadro da parceria da Fundação PT com o programa Wireless Reach, da Qualcomm.

Projecto Bola de Neve – inclusão digital de cidadãos portadores de deficiência

O projecto Bola de Neve resulta de uma parceria com a Direcção-Geral de Saúde do Ministério da Saúde, visando a criação de 23 núcleos para a inclusão digital de pessoas com deficiência ou incapacidades neuro-motoras, de fala ou degenerativas neuro-musculares, onde serão instaladas tecnologias 3G com *software* e outros equipamentos de apoio.

Este projecto destina-se, designadamente, facilitar a comunicação com profissionais de saúde, estimular actividades formativas e científicas, facilitar a comunicação e inserção dos pacientes no meio sócio-familiar e possibilitar o acesso às TI através da internet, bem como da recepção e envio de SMSs e MMSs.

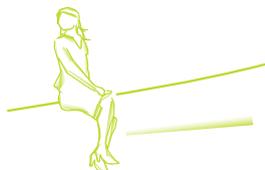
Em 2010 foram instalados os últimos 19 dos 23 núcleos previstos no projecto nos termos das prioridades definidas pela Direcção-Geral de Saúde.

Projectos Luz e Lua - criação de 14 núcleos para pessoas com deficiência mental ou multi-deficiências

O projecto Luz é uma parceria entre a Fundação PT e a Fenacerci (Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social) e prevê a criação de 8 núcleos para pessoas com deficiência mental ou multi-deficiências. Este projecto equipará as instituições com tecnologias aumentativas que permitem programas de reabilitação individual que promovem a inclusão social através de desenvolvimento da literacia. **Em 2010 foram instalados 3 dos 8 núcleos do projecto.**

O projecto Lua é uma parceria entre a Fundação PT e a Unicrisano (União dos Centros de Recuperação Infantil do Distrito de Santarém) que visa a criação de 6 núcleos para pessoas com deficiência mental ou multideficiências. A Unicrisano trabalha com diferentes deficiências mentais, algumas delas com outros tipos de deficiência, como motora, da fala, visual ou auditiva. Este projecto permitirá que as pessoas apoiadas pela UNICRISANO desenvolvam um programa para a educação e o treino, promovendo a sua autonomia e uma melhor qualidade de vida.

Ambos os projectos estão incluídos no âmbito da parceria entre a Fundação PT e a Wireless Reach, da Qualcomm, cujo objectivo é o de colocar as tecnologias 3G e BLM ao serviço de pessoas com necessidades especiais.



2.2.2. EDUCAÇÃO E LITERACIA

EDUCAÇÃO E LITERACIA

0,29 MILHÕES DE EUROS

Formação e aquisição de competências da população carenciada**Um computador, uma oportunidade – reciclagem e acesso a novas tecnologias**

São destinatários deste programa as entidades que desenvolvam projectos educativos destinados a estimular a utilização das tecnologias da informação e que careçam de equipamentos para esse efeito.

Tendo em conta o elevado número de computadores retirados de serviço no Grupo PT, mas que se encontram ainda funcionais, é efectuada a verificação desses equipamentos e instalado *software* adequado, no contexto de jornadas de voluntariado interno em que participam trabalhadores das várias empresas do universo PT. Analisados os pedidos que recebe, a Fundação identifica prioridades e define o número de equipamentos a doar, procedendo depois à sua expedição. No território do continente, as entregas são asseguradas gratuitamente pela DHL, no âmbito de uma parceria especificamente estabelecida para o efeito.

Em 2010 foram doados 306 computadores a 40 instituições portuguesas dos mais diversos pontos do país, e 1248 equipamentos destinados a países de expressão portuguesa. Nestes países, a identificação dos beneficiários, bem como a entrega dos equipamentos, é efectuada pelas empresas locais de telecomunicações participadas da PT, tendo sido destinados **300 computadores para Cabo Verde, 300 para S. Tomé e Príncipe, 304 para Timor e 20 para Angola.**

Para Moçambique foram canalizados 284 computadores destinados a equipar as Escolas Profissionais daquele país, no âmbito de um projecto que cobre a totalidade do território e que envolve a cooperação dos Ministérios da Educação de ambos os países. Adicionalmente, foram ainda doados 40 computadores portáteis destinados aos coordenadores regionais e provinciais do projecto.

Comunicar em Segurança – Partilhar conhecimento para garantir utilização responsável de equipamentos, conteúdos e funcionalidades

Na sequência de um projecto-piloto lançado no ano anterior, a Fundação PT desenvolveu, durante o ano de 2010, um extenso programa de sensibilização de alunos e professores para a temática da literacia na área das TI, e em particular da utilização segura da internet e dos telemóveis.

As acções de formação decorrem em ambiente de sala de aula, de modo a potenciar os seus resultados, e foram asseguradas por colaboradores da PT ao abrigo das normas internas que viabilizam a sua participação em acções de voluntariado durante o tempo normal de trabalho sem qualquer penalização em termos de retribuição e de assiduidade. Para esse efeito foram preparados conteúdos pedagógicos específicos para cada um dos diferentes graus do ensino básico e secundário, sendo assegurada a uniformidade de transmissão de conteúdos através de acções prévias de formação de formadores, e do recurso a suportes padronizados.

A iniciativa recolheu uma expressiva adesão, e ao longo do ano lectivo as acções do Comunicar em Segurança foram levadas a **40 estabelecimentos de ensino, para um universo de 6.058 alunos de várias localidades de Portugal Continental, e que envolveram 67 voluntários PT.**

Projecto Bora Nessa

Inspirado no Sistema Venezuelano, o projecto Geração/Bora Nessa – que agrupa as orquestras constituídas por alunos das escolas Mário de Sá Carneiro em Camarate, e Bartolomeu Dias em Sacavém, e Apelação - **abrangem presentemente cerca de 70 crianças** e pretende afirmar-se como uma resposta social e educativa para os jovens que se encontram inseridos em zonas fortemente carenciadas.

Para além do apoio em fundos, em parceria com outras instituições, a Fundação PT proporcionou a estas crianças, em exclusivo, um estágio em regime de internato, na Colónia de Férias da PT na Verdizela, A Orquestra Geração/Bora Nessa actuou ao longo do ano em vários locais, nomeadamente na Aula Magna, no Teatro Municipal de S. Luís, Teatro Camões e no Fórum Picoas.

Fundação PT apoia o ensino e a investigação

Dando continuidade ao seu apoio ao Programa de Doutoramento em Biologia Computacional, a Fundação PT continua a assegurar as comunicações, disponibilizando um circuito de banda muito larga, entre o Instituto Gulbenkian de Ciência e a rede científica nacional e internacional da responsabilidade da Fundação para o Cálculo Científico Nacional. A qualidade das actividades de investigação e ensino nesta matéria e o interesse em estabelecer contactos com os melhores centros e cientistas internacionais são aspectos que pesaram nesta parceria. Os cientistas que integram o Programa conduzem localmente projectos de investigação científica, com preferência para tópicos de interesse para a comunidade científica portuguesa, e participam nas actividades docentes desenvolvidas no IGC ou em outras instituições de ensino superior portuguesas, sendo encorajados a cooperar com investigadores em outras instituições de investigação em Portugal.

A Fundação PT incentivou e apoiou instituições e organismos de referência, em iniciativas e projectos orientados para a educação e conhecimento de entre as quais se destacam:

- . Bolsa de estudo American Club of Lisbon/Fundação PT.
- . Bolsas de estudo Fundação Cidade de Lisboa - (2).
- . Bolsa de estudo concedida a um jovem para prossecução da sua formação académica em Oxford.
- . Apoio à ONG - Amigos sem Fonteyras, tendo em vista o funcionamento de uma residência para estudantes que prosseguem os seus estudos universitários na cidade da Beira, em Moçambique. Pretende-se elevar a qualificação de quadros locais através de instituições de ensino do próprio país que precisam de massa crítica para a sua própria afirmação.
- . Apoio à Universidade de Lisboa com vista à preparação da celebração do seu centenário.
- . Apoio à Academia das Ciências de Lisboa.

Visitas de estudo

Procurando dar a conhecer aos jovens a realidade empresarial e o mundo do trabalho, a Fundação PT vem assegurando a preparação e acompanhamento de visitas de grupos escolares às instalações da PT, nomeadamente ao Centro Operacional de Satélites, PT Inovação, CSGR e Data Center de Picoas, Retransmissor de Monsanto, Call Center da Rua da Moeda, PTSI e Sapo. **Durante o ano de 2010 beneficiaram destas visitas 489 alunos.**

2.2.3. SAÚDE

SAÚDE

0,12 MILHÕES DE EUROS

Doação de bens, serviços ou donativos financeiros, a diversas organizações e instituições ligadas à área da saúde

“Baby Care” – acompanhamento remoto de recém-nascidos

A solução Baby Care foi inicialmente disponibilizada na Maternidade Dr. Alfredo da Costa, tendo sido uma experiência pioneira a nível mundial.

Esta solução permite, actualmente, que os pais de bebés prematuros possam “acompanhar” os seus filhos através da imagem de câmaras instaladas nas incubadoras, a qualquer hora e em qualquer local em que disponham de um acesso, fixo ou móvel, à internet, bastando para isso introduzir uma identificação de utilizador e uma palavra passe que lhes é facultada pela maternidade, de modo a garantir a necessária privacidade.

Durante o ano de 2010 foi efectuada uma ampla operação de manutenção dos equipamentos instalados na Maternidade Dr. Alfredo da Costa e, ao longo, do ano 92 famílias usufruíram desta tecnologia. Na Maternidade Júlio Dinis, idêntica solução foi utilizada ao longo do ano por 125 famílias.

A relevância do Baby Care em termos de humanização da prestação de cuidados de saúde justificou a instalação do sistema na maternidade de Bragança, que ficou dotada com equipamento para seis incubadoras desde meados de Dezembro de 2010.

Telemedicina – Consultas e marcação de consultas

Através do serviço de videoconferência e das novas funcionalidades da web, as unidades de saúde e os doentes passaram a beneficiar de um conjunto de novas funcionalidades facilitadoras da relação entre médicos e doentes.

Em Dezembro de 2010 foi celebrado um Protocolo com o Instituto Marquês de Valle Flôr que estabelece o apoio da Fundação PT através da doação e respectiva instalação de dois sistemas Medigraf (um em Lisboa, na sede do IMVF, e outra em São Tomé e Príncipe, no Hospital Central Dr. Ayres de Menezes) permitindo assim que passem a ser realizadas teleconsultas entre estes dois países.

O projecto visa a melhoria da prestação de cuidados de saúde à população de S. Tomé, designadamente através do diagnóstico e acompanhamento remoto, viabilizando uma intervenção mais eficaz e contribuindo para uma previsível redução da evacuação de doentes para Portugal. Adicionalmente, o sistema contribuirá para uma melhoria do grau de diferenciação dos profissionais de saúde de S. Tomé, através do seu contacto e de um trabalho colaborativo com os especialistas que em Portugal assegurarão as teleconsultas.

Prevê-se que o necessário sistema de comunicações em S. Tomé esteja concluído em Fevereiro de 2011, data a partir da qual poderão iniciar-se as teleconsultas.

Meu Sapó Saúde – Gestão personalizada de informações de saúde

No contexto de uma parceria estabelecida entre a Fundação PT e a Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP), foram criadas condições para desenvolver um projecto de investigação centrado no desenvolvimento e utilização de um sistema que permita aos cidadãos o acesso personalizado à sua informação de saúde e a gestão electrónica desta informação em condições de estrita confidencialidade e segurança.

Esse suporte informático – Meu Sapó Saúde - foi desenvolvido pelo SAPO e contou com os contributos da ENSP para o aperfeiçoamento da plataforma tecnológica e na elaboração de conteúdos-teste específicos, tendo em vista a sua disponibilização e disseminação através da Plataforma.

O sistema permite ao utilizador gerir diferentes tipos de informação de saúde, como p. ex. parâmetros pessoais (peso, tensão arterial, ritmo cardíaco, índice de glicemia, etc.) e registar informação importante, como alergias, hábitos alimentares, rotinas de exercício físico, tratamentos, medicação e marcação de consultas, etc.. A aplicação faculta, ainda, um conjunto de funcionalidades relevantes, como seja o acesso a sites seguros e credenciados sobre temas específicos de saúde (igualmente contributo da ENSP) ou informações sobre estabelecimentos de saúde, médicos e farmácias que se encontrem nas imediações do utilizador, através de um sistema de geo-referenciação.

Estão registados actualmente 1355 utilizadores.

2.2.4. CULTURA E PATRIMÓNIO HISTÓRICO

CULTURA E PATRIMÓNIO HISTÓRICO

1,49 MILHÕES DE EUROS

Publicação

“História das Telecomunicações em Portugal – da Direcção-Geral dos Telégrafos do Reino à Portugal Telecom” – trabalho desenvolvido ao longo de alguns anos de inventariação e estudo do património histórico, tecnológico e documental do Grupo PT. Este trabalho da autoria da Prof.ª Fernanda Rollo, foi apoiado e o respectivo livro editado pela Fundação PT. Este livro condensa o essencial da evolução das telecomunicações em Portugal ao longo de um século e meio.

A referida obra foi distinguida como vencedora do Grande Prémio APCE 2010 na categoria de Responsabilidade Histórica e Memória Empresarial.

Núcleo Museológico de Vilar

Este núcleo museológico pretende dar a conhecer as tecnologias utilizadas no sistema de telecomunicações em Portugal antes da automatização das redes, demonstrando como funcionavam as centrais telefónicas de comutação manual (assistidas por telefonistas), datadas da primeira metade do século XX.

Os visitantes têm oportunidade de conhecer diversos modelos de centrais telefónicas e telefones antigos, podendo eles próprios utilizar os equipamentos devidamente enquadrados por uma ex-telefonista que demonstra e ensina como se estabeleciam as comunicações manuais.

Em 2010, o núcleo foi visitado por 714 pessoas, maioritariamente grupos escolares dos diferentes graus, de ensino.

Colecção de Arte Contemporânea da Portugal Telecom

Dando a conhecer a Colecção de Arte Contemporânea da Portugal Telecom, foi celebrado um protocolo com a Câmara Municipal de Alcochete para a realização de mais uma exposição. Entre 16 de Abril e 31 de Julho de 2010 estiveram patentes ao público, no Fórum Cultural de Alcochete, vinte obras de artistas portugueses contemporâneos, tendo sido apresentados trabalhos de António Palolo, Alice Geirinhas, Gaëtan, João Tabarra, Joana Rosa, João Vieira, João Pedro Vale, Joaquim Bravo, Joaquim Rodrigo, Lourdes Castro, Manuel João Vieira, Martinha Maia, Miguel Soares, Paula Rego, Pedro Cabral Santo, Pedro Portugal e Pedro Proença.

A exposição foi visitada por 845 pessoas.

Fundação Portuguesa das Comunicações

No domínio da conservação e preservação do património, foi mantido o apoio à Fundação Portuguesa das Comunicações (FPC), de que a Portugal Telecom é fundadora. Em 2010 foi concentrado num único local um vasto acervo documental e tecnológico no domínio das comunicações, parte dele já tratado no contexto do Projecto História e Património e outra parte cujo futuro tratamento permitirá ampliar o espólio patente ao público no museu da Fundação Portuguesa das Comunicações, dedicado às comunicações e sua evolução.

Apoio a projectos culturais e de cidadania

- **Centro Nacional de Cultura** – Apoio ao canal e-cultura desta instituição;
- **World Press Cartoon** – Apoio à realização deste Salão Internacional do Desenho Humorístico;
- **European Strategy Forum** – Associação de Debate Cultural – Apoio às actividades desta Associação que contemplam seminários, conferências e *workshops* sobre questões estratégicas relacionadas com a União Europeia e os seus Estados-membros.



2.2.5. AMBIENTE

AMBIENTE

0,19 MILHÕES DE EUROS

Projecto RITF

Contributo para a implementação de um plano de recuperação do Município do Funchal, na sequência da catástrofe de Inverno (inundações e devastação causada pelo caudal das águas) que ocorreu na ilha da Madeira no início de 2010.

Parque Ecológico do Funchal

Contributo para a limpeza de solos, remoção de árvores carbonizadas e erradicação de espécies infestantes, tendo em vista a regeneração da floresta que foi devastada durante o incêndio de Verão que afectou mais de 90% da área do Parque.

Parque Integrado da Lagoa das Furnas

Contributo para a recuperação da qualidade da água, eliminando as fontes contaminantes que conduzem à eutrofização da lagoa, e que permitirá explorar o património histórico, cultural, geológico e paisagístico da Região.

Ano Internacional das Florestas

Apoio, em cooperação com o SAPO, à construção do site oficial do Ano Internacional das Florestas, destinado a divulgar as actividades que decorrerão em 2011.

2.2.6. APOIOS MECENÁTICOS

APOIOS MECENÁTICOS

0,30 MILHÕES DE EUROS

Acções de *match-fund raising*

- **A campanha “Vamos oferecer sonhos” foi promovida pela Fundação PT, em parceria com o Sapo,** e estruturada numa base de *match-fund raising* para apoio à “Terra dos Sonhos”. Durante dois dias, em diversos edifícios PT de Lisboa, Porto, Coimbra, Faro e Porto Salvo, os colaboradores da PT puderam adquirir *t-shirts*, lápis e cadernos de colorir da “Terra dos Sonhos”, contribuindo com donativos livremente definidos por cada doador, tendo a Fundação PT concedido um donativo de valor igual. Os donativos conjuntos, de trabalhadores e da Fundação PT, viabilizará a concretização de 19 “sonhos” de crianças com doenças crónicas ou em fase avançada.
- **Iniciativa solidária no Natal** – Iguamente no contexto de uma iniciativa de *match-fund raising* lançada em Dezembro, os colaboradores da PT foram convidados a contribuir com o seu donativo para uma acção solidária destinada a três instituições que actuam no domínio da solidariedade social. A Fundação PT contribuiu com um donativo duas vezes superior ao valor total angariado junto dos trabalhadores, tendo sido beneficiadas, por esta iniciativa conjunta, a **Casa do Gaiato, a Comunidade Vida e Paz e o Centro Social de Mafamude.**

2.3. VOLUNTARIADO

A PT dispõe de vários programas de voluntariado que têm por objectivo não só apoiar projectos de áreas carenciadas da comunidade ou do ambiente, mas também, motivar os colaboradores e respectivas famílias para actividades de cidadania.

- **Voluntariado empresarial** – oferece a possibilidade de cada colaborador doar 6 dias de trabalho voluntário, durante o período de horário normal de trabalho, sem que isso afecte a respectiva retribuição e/ou assiduidade;

Neste âmbito, em 2010, mais de 250 Voluntários PT prestaram aproximadamente 1.550 horas de trabalho voluntário a um conjunto de 59 instituições (escolas e instituições de apoio a pessoas socialmente carenciadas), tendo sido beneficiados mais de 7.200 destinatários directos.

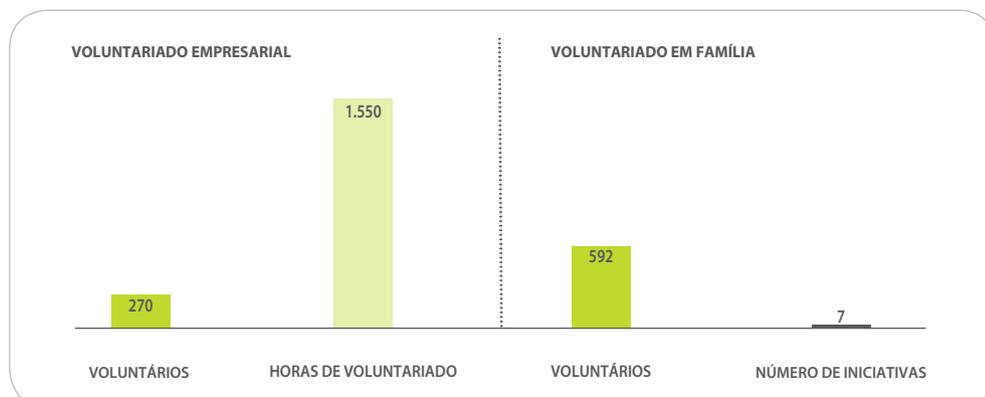
A organização destes programas envolveu um montante de 0,37 milhões de euros.

- **Voluntariado em família** – organizado em horários de tempos livres conta com a participação de colaboradores e seus familiares.

Neste âmbito, em 2010, participaram cerca de 600 voluntários em 7 iniciativas de voluntariado social e ambiental.



A comunidade nacional contou com a colaboração voluntária de cerca de 850 voluntários da PT e com pelo menos 1.550 horas de apoio prestado.



66 instituições beneficiaram do apoio de voluntariado da PT

Cerca de 7.500 cidadãos beneficiaram de apoio de voluntariado da PT

INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO EMPRESARIAL

Programa Aurora

O Programa Aurora é um banco de horas de voluntariado empresarial que permite aos colaboradores do Grupo PT participar em projectos de desenvolvimento social até cinco dias por ano e durante o horário normal de trabalho. Pelo número de horas envolvido, este é um programa único no campo do Voluntariado Empresarial.

- “Comunicar em Segurança”;
- Desafio do Coração - promovido pela Fundação Portuguesa de Cardiologia;
- Programa Braço Direito – dar aos alunos a oportunidade de contactar com a realidade profissional das suas áreas de interesse;
- Projecto Plutão - Foram elaborados os projectos de arquitectura de interiores e de iluminação, bem como o projecto de infra-estruturas de telecomunicações para a “Casa Grande”, um centro de formação e residência de apoio a jovens com síndrome de Asperger;
- Projecto GIRO – Recriação de espaços lúdicos e de lazer da qualidade de vida dos moradores de bairros carenciados;
- Feira de solidariedade Rastrillo – Angariação de fundos da Associação Novo Futuro;
- Vamos reutilizar livros escolares – a acção consistiu na recolha, junto de trabalhadores da PT, de livros escolares utilizados. Os livros foram entregues em locais de recolha pré-definidos e posteriormente seleccionados pelos voluntários para serem posteriormente reutilizados. Parte dos livros recolhidos (cerca de 100) foram distribuídos a trabalhadores da empresa que deles careciam, tendo a maioria (cerca de 900) sido destinada ao Fundo de Apoio Social de Cabo-verdianos em Portugal, que os encaminhou para o Município de Santa Cruz, Ilha de Santiago.

Nas acções desenvolvidas em 2010 no âmbito deste programa, registou-se a participação de 203 voluntários que disponibilizaram um total de 633 horas de trabalho, tendo sido beneficiadas 47 instituições e cerca de 7.000 destinatários directos

Projecto Partilhar

Projecto 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 acções de formação a jovens e idosos apoiados por aquela instituição.

Em 2010, no âmbito deste programa, estiveram envolvidos 5 participantes disponibilizando um total de 441 horas de trabalho e tendo um total de 13 beneficiários.

Projecto Mão-na-Mão

O Projecto Mão-na-Mão está direccionado para instituições privadas de solidariedade social, Misericórdias, bem como estabelecimentos hospitalares e de ensino que apoiem cidadãos vítimas de exclusão social. O desenvolvimento do Projecto Mão-na-Mão passa pela execução de tarefas específicas comprometendo-se as empresas signatárias a disponibilizar colaboradores para nelas participarem durante o horário normal de trabalho.

Coordenado pela Fundação Portugal Telecom, o Mão-na-Mão conta com a participação, a disponibilidade e o empenho das seguintes empresas: Allianz, BP Portugal, Sacoor Brothers, Cisco, DHL, INOV, Jason, Mandala, Microsoft, Nova Delta, Opway, SAS, Siemens, Xerox, Prosegur, PT Comunicações, TMN, PT Contact, PT Inovação, PT PRO e PT SI.

As acções desenvolvidas no âmbito do Projecto Mão-na-Mão foram as seguintes:

- “Uma Semana nas Prisões” – acção estruturada em articulação com a Direcção-Geral dos Serviços Prisionais e envolvendo os estabelecimentos prisionais de Setúbal, Sintra, Vale de Judeus, Especial de Santa Cruz do Bispo e Castelo Branco. Foram desenvolvidas actividades diversas, desde a melhoria de espaços, visitas *on-line* a museus portugueses e fóruns de discussão através do portal www.culturaonline.pt.
- “Conchinhas do Mar” - acção de Verão na Praia do Tamariz com crianças e jovens que frequentam o Centro de Reabilitação de Alcoitão, com idades compreendidas entre os 5 os 16 anos. Em 2010 esta acção beneficiou 20 crianças com deficiência neuro-motora 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, aulas de surf e desenho de caricaturas.
- “Um dia à vela” – acção desenvolvida com o Centro de Acção Social do Concelho de Ílhavo, com os Florinhas do Vouga e com o Centro de Acolhimento de Emergência Infantil de Aveiro, centro de jovens com deficiências ou incapacidades, durante a qual foi proporcionado aos participantes o contacto com embarcações, um passeio no Moliceiro “Inobador” e a pintura de um painel.
- “Semana com os Idosos” – acção desenvolvida em colaboração com o Centro Paroquial de S. Nicolau e as associações Coração Amarelo de Sintra e do Cacém, e que consistiu na realização de pequenas obras nas casas de alguns idosos, visitas *on-line* a museus portugueses e um passeio a Fátima.

Em 2010, no conjunto das acções desenvolvidas no contexto do Mão-na-Mão participaram 69 voluntários da PT, totalizando 483 horas de trabalho, e 97 de outras empresas que integram o projecto. Foram beneficiadas 11 Instituições e 207 destinatários directos.

INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO FAMILIAR

PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO EM FAMÍLIA (FORA HORÁRIO LABORAL)

Olhar Solidário + Casa Solidária

Dar as Mãos sem Idade

Limpar Portugal

Volta Solidária

Desafio do Coração + Natal Solidário

Banco Alimentar

Amigo 4 Patas

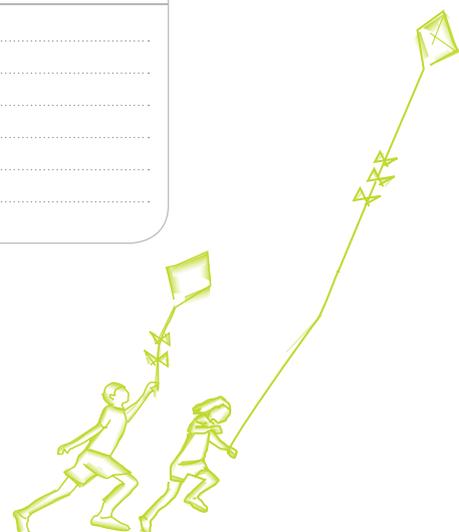


TABELA GRI E UNGC

INDICADORES DE PERFIL

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTE	PÁGINA	EXPLICAÇÃO	UNGC
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE					
1,1	Declaração da pessoa com o maior poder de decisão na organização (por ex., o Director-Geral, o Presidente do Conselho de Administração ou cargo de importância equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia.	Total	12-14		
1,2	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades relacionados com a actividade da empresa.	Total	16-25; 36-42		
2. PERFIL ORGANIZACIONAL					
2,1	Denominação da organização relatora.	Total	2		
2,2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Total	10-11		
2,3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais departamentos, empresas em funcionamento, empresas participadas e <i>joint ventures</i> .	Total	10-11; 50		
2,4	Localização da sede social da empresa.	Total	2		
2,5	Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	Total	10-11		
2,6	Tipo e natureza jurídico-legal de propriedade.	Total	2		
2,7	Mercados abrangidos (incluindo uma análise geográfica discriminativa, os sectores abrangidos e os tipos de clientes/beneficiários).	Parcial	10-11	É apenas apresentada a informação sobre clientes totais, uma vez que a informação sobre a segmentação por tipo de cliente é informação confidencial por razões de concorrência de mercado.	
2,8	Dimensão da organização relatora, incluindo número de funcionários, vendas líquidas (para organizações do sector privado) ou receita líquida (para organizações do sector público) e quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados.	Total	10-11; 20; 100		
2,9	Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura accionista.		52		
2,10	Prémios recebidos durante o período a que se refere o relatório.	Total	26-27		
3. PARÁMETROS DO RELATÓRIO					
3,1	Período abrangido (por ex., ano fiscal/civil) para as informações apresentadas no relatório.	Total	5		
3,2	Data do último relatório publicado (se aplicável).	Total	5		
3,3	Ciclo de publicação de relatórios (anual, bianual, entre outros).	Total	5		
3,4	Pessoa(s) a ser(em) contactada(s) para esclarecimentos referentes ao relatório ou ao seu conteúdo, incluindo o endereço electrónico e o site da internet.	Total	5		
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.	Total	5; 30-32		
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).	Total	2, 5		
3,7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao âmbito e limite do relatório.	Total	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 afectar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos ou com relatórios de outras organizações.	Total	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.	Total	5		
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).		5		
3,11	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados.	Total	5		
3,12	Tabela que identifica o local das informações-padrão no relatório.	Total	143-151		
3,13	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório. Se não for incluída no relatório de garantia de fiabilidade que acompanha o relatório de sustentabilidade, explique o âmbito e a base de qualquer verificação independente que se tenha realizado, assim como a natureza da relação existente entre a organização e o(s) auditor(es).	Total	5; 153-154		
4. GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO					
4,1	Estrutura de governança da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governança hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização.	Total	50 - 61		
4,2	Indicar se o Presidente do órgão de governança hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um director executivo (e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição).	Total	52		
4,3	Indicar, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, o número de membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou os membros não-executivos.	Total	51		
4,4	Mecanismos que permitam, a acionistas e funcionários, transmitirem recomendações ou orientações ao órgão de governança hierarquicamente mais elevado.	Total	88; 100		
4,5	Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, dos directores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental).	Total	54-60		
4,6	Processos ao dispor do órgão de governança hierarquicamente mais elevado para evitar a ocorrência de conflitos de interesse.	Total	36-42; 46-50; 60		
4,7	Processo para a determinação das qualificações e competências exigidas aos membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado para definir a estratégia da organização relativamente às questões ligadas ao desempenho económico, ambiental e social.	Parcial	54, 60, 61	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	O desenvolvimento interno de 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.	Total	46-47		Princípios 1 a 10
4,9	Processos do órgão de governança, hierarquicamente mais elevado, para supervisionar a forma como a organização efectua 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 princípios.	Total	36-42; 43-45; 47-50		Princípios 1 a 10
4,10	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social,	Total	54, 55, 60, 61		

INDICADORES DE PERFIL

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTE	PÁGINA	EXPLICAÇÃO	UNGC
4,11	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma.	Total	36-42; 47, 48		Princípio 7
4,12	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.	Total	47, 48		Princípios 1 a 10
4,13	Participação significativa em associações (tais como associações industriais) e/ou organizações de defesa nacionais/internacionais, em que a organização: detém posições nos órgãos de governança; participa em projectos e comissões; contribui com financiamentos substanciais, que ultrapassam as obrigações normais dos participantes; encara a participação como estratégica.	Total	45; 70-72 Lista completa no website		
4,14	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização.	Total	31, 32		
4,15	Base para a identificação e selecção das partes interessadas a serem envolvidas.	Total	31, 32		
4,16	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas.		31-32; 88, 92, 100, 104		
4,17	Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adoptadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através dos relatórios.	Total	32-34		

ABORDAGENS DE GESTÃO

EC	Abordagem de Gestão Económica	Total	12-13, 23, 30, 122-129		
EN	Abordagem de Gestão Ambiental	Total	73-75, 77-79, 82-85		
LA	Abordagem de Gestão Práticas Laborais	Total	100-101, 103-104, 106-109, 111		
HR	Abordagem de Gestão Direitos Humanos	Parcial	45, 49, 100, 105-106, 114-117		
SO	Abordagem de Gestão Social	Parcial	43, 45-47, 122-129		
PR	Abordagem de Gestão Responsabilidade pelo Produto	Total	34, 43-44, 92, 96-98		

INDICADORES DE DESEMPENHO
ECONÓMICO

EC1	Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos a investidores e governos.	Total	19-25, 89-90, Relatório e Contas (R&C) p. 60-63		
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas.	Total	73-77		Princípio 7
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	Total	21, R&C p. 68		
EC4	Apoio financeiro significativo recebido do governo	Total	21		
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes.	Total	21		Princípio 1
EC6	Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	Total	113-119		
EC7	Procedimentos para a contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes.	Total	151	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).	Princípio 6
EC8	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infra-estruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou <i>pro bono</i> .	Total	119-141		
EC9	Descrição e análise dos Impactes Económicos Indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão.	Total	19-25	A gestão dos aspectos ambientais na PT é realizada através dos sistemas de gestão ambientais existentes, que permitem a identificação dos impactes mais relevantes a ter em consideração. A certificação destes sistemas valida a classificação da criticidade dos aspectos a serem considerados. Assim, considera-se que o consumo de água é um aspecto com baixa relevância para a actividade da PT.	

AMBIENTE

EN1	Materiais utilizadas, por peso ou por volume.	Total	80		Princípio 8
EN2	Percentagem de materiais utilizadas que são provenientes de reciclagem.	Total	76		Princípio 8, Princípio 9
EN3	Discriminação do consumo directo de energia, por fonte de energia primária.	Total	81		Princípio 8
EN4	Discriminação do consumo indirecto de energia, por fonte primária.	Total	81		Princípio 8
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	Total	81		Princípio 8, Princípio 9
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas.	Parcial	76, 81, 84, 85	A PT ainda não consegue quantificar as reduções alcançadas no consumo de energia devido a estas medidas. A empresa apenas conseguirá efetuar esta medição com rigor em 2020.	Princípio 8, Princípio 9

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTE	PÁGINA	EXPLICAÇÃO	UNGC
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e objectivos alcançados.	Parcial	81	A PT ainda não consegue quantificar as reduções alcançadas no consumo de energia devido a estas medidas. A empresa apenas conseguirá efetuar esta medição com rigor em 2020.	Princípio 8, Princípio 9
EN8	Consumo total de água, por fonte.	Total	81		Princípio 8
EN9	Fontes hídricas significativamente afectadas pelo consumo de água.	Não		A gestão dos aspectos ambientais na PT é realizada através dos sistemas de gestão ambientais existentes, que permitem a identificação dos impactes mais relevantes a ter em consideração. A certificação destes sistemas valida a classificação da criticidade dos aspectos a serem considerados. Assim, considera-se que o consumo de água é um aspecto com baixa relevância para a actividade da PT.	Princípio 8
EN10	Porcentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	Não		O consumo de água da PT é pouco significativo, pelo que o investimento em mecanismos de reciclagem e reutilização de água não é prioritário.	Princípio 8, Princípio 9
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.	Total	82		Princípio 8
EN12	Descrição dos impactes significativos de actividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade.	Total	77		Princípio 8
EN13	Habitats protegidos ou recuperados.	Não		A gestão dos aspectos ambientais na PT é realizada através dos sistemas de gestão ambientais existentes, que permitem a identificação dos impactes mais relevantes a ter em consideração. A certificação destes sistemas valida a classificação da criticidade dos aspectos a serem considerados. Assim, considera-se que o impacte na biodiversidade é um aspecto com baixa relevância para a actividade da PT.	Princípio 8
EN14	Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade.	Total	82-83		Princípio 8
EN15	Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afectadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção (complementar)	Não		A gestão dos aspectos ambientais na PT é realizada através dos sistemas de gestão ambientais existentes, que permitem a identificação dos impactes mais relevantes a ter em consideração. A certificação destes sistemas valida a classificação da criticidade dos aspectos a serem considerados. Assim, considera-se que o impacte na biodiversidade é um aspecto com baixa relevância para a actividade da PT.	Princípio 8
EN16	Totalidade das emissões de gases causadores do efeito de estufa, por peso.	Total	84		Princípio 8
EN17	Outras emissões relevantes e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso.	Total	84		Princípio 8
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, assim como reduções alcançadas.	Total	81, 84-85		Princípio 7-9
EN19	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	Não		O indicador apenas é aplicável a empresas que produzem equipamentos que emitem substâncias destruidoras da camada de ozono. A PT não produz qualquer equipamento que emita estas substâncias, pelo que não é aplicável à empresa.	Princípio 8
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso.	Total	85		Princípio 8
EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino. (essencial)	Total	86		Princípio 8
EN22	Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha.	Total	86		Princípio 8
EN23	Número e volume total de derrames significativos	Não		A gestão dos aspectos ambientais na PT é realizada através dos sistemas de gestão ambientais existentes, que permitem a identificação dos impactes mais relevantes a ter em consideração. A certificação destes sistemas valida a classificação da criticidade dos aspectos a serem considerados. Assim, considera-se que o impacte na biodiversidade é um aspecto com baixa relevância para a actividade da PT.	Princípio 8
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. (complementar)	Não		A gestão dos aspectos ambientais na PT é realizada através dos sistemas de gestão ambientais existentes, que permitem a identificação dos impactes mais relevantes a ter em consideração. A certificação destes sistemas valida a classificação da criticidade dos aspectos a serem considerados. Assim, considera-se que o impacte na biodiversidade é um aspecto com baixa relevância para a actividade da PT.	Princípio 8
EN25	Identificar a dimensão, o estatuto de protecção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respectivos habitats, afectados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial.	Não		Os resíduos produzidos pela PT são, na sua totalidade, transportados e encaminhados para um destino final adequado através de entidades licenciadas para este efeito. A quantidade de resíduos perigosos produzida e o seu destino final são apresentados no indicador EN22	Princípio 8
EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacte.	Parcial	76	A PT não consegue quantificar as reduções alcançadas de forma rigorosa. Esta quantificação será apenas possível em 2020.	Princípio 7-9

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTE	PÁGINA	EXPLICAÇÃO	UNGC
EN27	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens, por categoria.	Total		São implementadas algumas medidas de redução dos impactos das embalagens disponibilizadas ao mercado (produtos MEO e TMN), nomeadamente a utilização de papel com certificado de proveniência de florestas cuja gestão é sustentável e a utilização de tintas mais ecológicas. No entanto, a PT não faz a recuperação das embalagens dos respectivos produtos vendidos.	Princípio 8, Princípio 9
EN28	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Total	86		Princípio 8
EN29	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários.	Total	84		Princípio 8
EN30	Total de custos e investimentos com a protecção ambiental, por tipo.	Parcial	87		Princípio 7-9
SOCIAL: PRÁTICAS LOBORAIS E TRABALHO CONDIGNO					
LA1	Discrimine a mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.	Total	101-103		
LA2	Discrimine o número total funcionários e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região.	Total	102		Princípio 6
LA3	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial.	Total	100		
LA4	Percentagem de funcionários abrangidos por acordos de negociação colectiva.	Total	102		Princípio 1; Princípio 3
LA5	Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação colectiva	Total	100		Princípio 3
LA6	Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam na acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	Total	111		Princípio 1
LA7	Percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região.	Total	102, 109		Princípio 1
LA8	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos funcionários, às suas famílias ou aos membros da comunidade afectados por doenças graves	Total	108-111		Princípio 1
LA9	Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos	Total	105-106, 108-111		Princípio 1
LA10	Média de horas de formação, por ano, por funcionário, discriminadas por categoria de funcionário	Total	108		
LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.	Total	108		
LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	Total	104		
LA13	Composição dos órgãos de governança e discriminação dos funcionários por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	Total	102-103		Princípio 1; Princípio 6
LA14	Discriminação do rácio do salário-base de homens e mulheres, por categoria.	Parcial	103	A PT faz a avaliação deste rácio tendo em consideração as duas categorias relevantes para a empresa (chefias e não chefias).	Princípio 1; Princípio 6
SOCIAL: DIREITOS HUMANOS					
HR1	Percentagem e número total de acordos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	Total	114; 117-119		Princípio 1 a 6
HR2	Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos	Total	118, 119		Princípio 1 a 6
HR3	Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação.	Total	108		Princípio 1 a 6
HR4	Número total de casos de discriminação e acções tomadas.	Total	47-49		Princípio 1; Princípio 2; Princípio 6
HR5	Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de negociação colectiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Não		Dada a natureza das actividades não existe o risco de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de negociação colectiva. A actividade 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 United Nations Global Compact que a PT subscreve.	Princípio 1 a 3
HR6	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Total	47-49		Princípio 1; Princípio 2; Princípio 5
HR7	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Não		Dada a natureza das actividades não existe o risco de ocorrência de trabalho forçado ou escravo. A actividade 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 United Nations Global Compact que a PT subscreve.	Princípio 1; Princípio 2; Princípio 4
HR8	Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações.	Total			Princípio 1; Princípio 2
HR9	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e acções tomadas.	Total			Princípio 1; Princípio 2

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTE	PÁGINA	EXPLICAÇÃO	UNGC
SOCIAL: SOCIEDADE					
SO1	Natureza, âmbito e eficácia de programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.	Total	36-42		
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos para prevenir a corrupção.	Total	36-42	O processo de avaliação de riscos, os factores de risco e a respectiva gestão são aplicados a todos os negócios da PT. A análise do risco de corrupção, estando incluído no Código de Conduta, constitui um dos aspectos/ riscos analisados.	Princípio 10
SO3	Percentagem de funcionários que tenham efectuado formação nas políticas e práticas de anti-corrupção da organização.	Total	108		Princípio 10
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Total	47-49		Princípio 10
SO5	Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	Total	46		Princípio 1 a 10
SO6	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país.	Total	46		Princípio 10
SO7	Número total de acções judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Total	43-44		
SO8	Indique o número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	Total	45		
SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO					
PR1	Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objectivo de efectuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos.	Total	96-97		Princípio 1
PR2	Refira o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respectivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	Total	97		Princípio 1
PR3	Indique o tipo de procedimentos para informação e rotulagem dos produtos e serviços, bem como a percentagem dos principais produtos e serviços sujeitos a tais requisitos.	Parcial	97-98	Esta informação não é material para a atividade da PT nem para o setor, como pode ser observado na matriz de materialidade constante na página 32.	Princípio 8
PR4	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Total	94		Princípio 8
PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente	Total	91-96		
PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	Total	46-47		
PR7	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	Total	91-95		
PR8	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes.	Total	94, 96		Princípio 1
PR9	Indique o montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços.	Total	45		
SUPLEMENTO ICT: LISTA E DESEMPENHO DA EMPRESA					
IO 1	Capital investido em redes de infra estruturas de telecomunicações por país/ região.	Total	21		
IO 2	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.	Total		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 actividade. A PT tem mantido negociações com esta entidade que lhe irão permitir num futuro próximo reportar o valor de investimento com fornecedores no âmbito do serviço universal obrigatório.	
IO 3	Práticas que garantam a saúde e segurança dos colaboradores de campo, envolvidos na instalação, operação e manutenção de antenas, estações base, cabos e outras infra estruturas externas. Relaciona questões de saúde e segurança incluindo: trabalho em altura, choques eléctricos, exposição a Campos electromagnéticos e campos de frequência de rádio, e exposição a químicos perigosos.	Total	108-111		
IO4	Cumprimento (compliance) com standards do ICNIRP (international commission on non-ionising radiation protection) relativos à exposição de emissão de radiofrequência (RF) de handsets.	Total	77, 78		
IO 5	Cumprimento com as directrizes do ICNIRP relativas à exposição a radiofrequencia de estações base.	Total	77, 78		
IO 6	Políticas e práticas a respeito do Specific Absorption Rate (SAR) de handsets.	Total	77, 78		
IO 7	Políticas e práticas de consulta aos stakeholders, sobre o local de instalação de sites. Inclui partilha de sites, e iniciativas para reduzir impactes visuais. Descrever abordagem para avaliar consultas e quantificar sempre que possível.	Total	77, 78		
IO 8	Número e percentagem de sites, sites partilhados e sites de estruturas existentes.	Parcial		No âmbito do serviço universal, todos os postos públicos da PT estão disponíveis para partilha. A TMN partilha antenas com os outros operadores do mercado, não quantificando no entanto esta informação.	
PA 1	Políticas e práticas que permitem a extensão da infraestrutura de telecomunicações e acesso a produtos e serviços de telecomunicações a locais remotos e de baixa densidade populacional. Incluir uma descrição dos modelos de negócio aplicados.	Total	122, 123		
PA 2	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.	Total	122		
PA 3	Políticas e práticas que garantam a disponibilidade dos produtos e serviços de telecomunicações. Quantificar, sempre que possível, períodos específicos de tempo e locais.	Total	122		

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTE	PÁGINA	EXPLICAÇÃO	UNGC
PA 4	Quantificar o nível de disponibilidade dos produtos e serviços de telecomunicações nas áreas onde a organização opera. Os exemplos incluem: número de clientes / market share; percentagem de população coberta, percentagem de território coberto	Total	122		
PA 5	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	Total	123		
PA 6	Programas para fornecer e manter produtos e serviços de telecomunicações em situações de emergência	Total	123		
PA 7	Políticas e práticas para gerir questões de direitos humanos relacionadas com acesso e uso de produtos e serviços de telecomunicações. Por exemplo: a) participação em iniciativas da indústria ou iniciativas particulares relacionadas com a liberdade de expressão b) legislação, nos diferentes mercados, em: registo censura e acesso limitado c) interação com os governos em questões de segurança d) interação com autoridades locais e nacionais e iniciativas próprias para restringir conteúdos criminais e potencialmente não éticos e) proteger grupos vulneráveis, como as crianças. Explicar como estas políticas e práticas são aplicadas nos diferentes países	Total	96, 97		
PA 8	Políticas e práticas de comunicação sobre o tema Campos Electromagnéticos. Incluir informação dada nos pontos de venda dos materiais	Total	77, 78		
PA 9	Total de investimento em programas e actividades de investigação sobre campos electromagnéticos. Incluir descrição de programas fundados pela organização relatora, bem como aquelas para os quais esta contribuiu.	Total	70, 72		
PA 10	Iniciativas para assegurar clareza das tarifas	Total	97, 98		
PA 11	Iniciativas para informar os clientes sobre características do produto, e aplicações que promovem uso responsável, eficiente, economicamente rentável, e ambientalmente preferível.	Total	97, 98		
TA 1	Fornecer exemplos da eficiência dos recursos utilizados em produtos e serviços de telecomunicações entregues	Total	64-72		
TA 2	Fornecer exemplos de produtos, serviços e aplicações de telecomunicações que têm potencial para substituir objectos físicos (eg. Livro de telefones por uma base de dados na web; ou viagens substituídas por videoconferências)	Total	64-72		
TA 3	Apresentar medidas de transporte e ou mudanças de utilização de recursos decorrentes do uso de produtos e serviços de telecomunicações usados pelo cliente listados acima. Dar informação em escala, dimensão do mercado, ou potenciais poupanças.	Parcial		A PT não tem capacidade de medir os impactos no âmbito deste indicador. Contudo, estudos efectuados sobre os impactos da TIC fornecem indicações sobre potenciais poupanças. Exemplo disto é o estudo Smart 2020.	
TA 4	Apresentar estimativa dos impactos indirectos decorrentes do consumo de produtos e serviços acima descritos, e aquisição de conhecimentos para desenvolvimentos futuros. Pode incluir consequências sociais e ambientais.	Parcial		A PT não tem capacidade de medir os impactos no âmbito deste indicador. Contudo, estudos efectuados sobre os impactos da TIC fornecem indicações sobre potenciais poupanças. Exemplo disto é o estudo Smart 2020.	
TA 5	Descrição de práticas relacionadas com os direitos de propriedade intelectual e tecnologias de fonte aberta	Total	69, 70		

INDICADOR ESSENCIAL



Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que Portugal Telecom - PT apresentou seu relatório "Relatório de Sustentabilidade 2010" 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 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 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, 19 de maio 2011

Nelmar 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 16 de maio 2011. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.

SGS | DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO

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 2010. 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. Dados directamente provenientes de relatórios financeiros, objecto de certificação legal, não foram verificados à sua fonte no decurso da verificação.

RESPONSABILIDADE

O Conselho de Administração do Grupo Portugal Telecom 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 2009. 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.

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.

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 Directrizes para Relatórios de Sustentabilidade de 2006 da *Global Reporting Initiative* (GRI), *AA1000 Assurance Standard* (2003) 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 2010 foi verificado em conformidade com o protocolo nível 2, consistindo em (i) identificar a existência de sistemas de controlo de gestão sustentados pelas políticas e recursos organizacionais, (ii) testar a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação relatada, incluindo, quando necessário, declarações corroborativas e/ou outras evidências de partes interessadas externas, (iii) executar, numa base de amostra, certos procedimentos de substanciação da informação de desempenho ambiental e social relatada (iv) confrontar as informações de natureza financeira com os relatórios financeiros dos quais provêm, (v) entrevistar os gestores responsáveis pela elaboração da informação (vi) providenciar evidências de que os princípios fundamentais para a elaboração de relatórios, referentes às Directrizes da GRI (2006), são considerados e aplicados, (vii) verificar a satisfação das condições de aplicação do Nível A das Directrizes da GRI (2006).

CONCLUSÕES

Com base na metodologia descrita e no trabalho efectuado, é parecer da SGS ICS que a informação e dados contidos no relatório verificado são exactos, abrangentes, fiáveis e providencia uma representação apropriada das actividades da Portugal Telecom no decurso do período de doze meses findo em 31 de Dezembro de 2010.

No seguimento da sua estratégia de sustentabilidade, pilar fundamental do seu modelo de negócio, a Portugal Telecom obteve mais um reconhecimento internacional, ao ser integrada no Dow Jones Sustainability Index (DJSI), sendo actualmente a única empresa portuguesa representada nos dois reconhecidos índices de sustentabilidade DJSI e FTSE4Good.

A SGS ICS considera que o Relatório de Sustentabilidade 2010, objecto de verificação, foi elaborado de acordo com as Directrizes do GRI (2006) e o seu Suplemento Sectorial das Telecomunicações, satisfazendo as condições de aplicação do Nível A+.

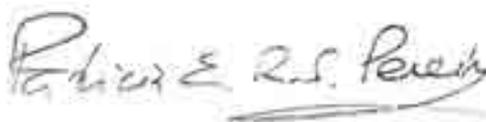
RECOMENDAÇÕES

Com base na verificação realizada foram identificadas áreas de progresso, face a relatórios anteriores, bem como áreas de melhoria que possibilitem o reforço do contexto de sustentabilidade do Grupo Portugal Telecom. As observações identificadas foram incluídas no Relatório de Gestão Interno dirigido ao Conselho de Administração do Grupo Portugal Telecom.

Em representação da SGS ICS



Isabel Berger



Patrícia Pereira

Direcção de Certificação

Lisboa, 6 de Abril de 2010

www.pt.sgs.com

COORDENAÇÃO E EDIÇÃO:
COMUNICAÇÃO CORPORATIVA /
RELAÇÃO COM INVESTIDORES
PORTUGAL TELECOM

DIRECÇÃO DE ARTE E DESIGN:
MINDIMAGE DESIGN