

## Sustentabilidade - Principais indicadores de Sustentabilidade\*

<b>Códigos de Conduta / Ética e Princípios Adotados</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Evidência</b>	<b>Indicador</b>
Código de Ética	Que tópicos inclui	dossier regulamento interno	no
Política de Sustentabilidade	Que tópicos inclui		no
Política Anticorrupção	Que tópicos inclui	incluído no regulamento interno	no
Respeito pela legislação e regulamentos	Cumpre? Em que áreas?	incluído no regulamento interno	no
Cartas e Princípios subscritos ou adotados	Organizações	incluído no regulamento interno	no
<b>Modelo de Governo</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Evidência</b>	<b>Indicador</b>
Comités, Comissões ou Departamentos de Sustentabilidade	Empresa	no ambito do DG	no
Rácio de salários entre os vários níveis hierárquicos da empresa e entre H/M	Empresa	dossier de pessoal	sim
Canais de comunicação para denúncia de práticas não éticas	Empresa	canais hierarquicos	no
<b>Gestão de Risco</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Evidência</b>	<b>Indicador</b>
Identificação de Riscos éticos, financeiros, ambientais e sociais	Empresa	Comité de Directores	no
Método e periodicidade de controlo dos riscos	Empresa		no
<b>Gestão de Marca e Reputação</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Evidência</b>	<b>Indicador</b>
Estudos de Perceção / Reputação	Mercado		no
<b>Customer Relationship Management (CRM)</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Evidência</b>	<b>Indicador</b>
Estudos de Mercado de Satisfação de Clientes	Segmento de Clientes	mapas controlo de gestão	sim
Reclamações / rapidez de solução de problemas	Segmento de Clientes	mapas controlo de gestão	sim
Quebras do serviço / rapidez de solução de problemas	Segmento de Clientes	mapas controlo de gestão	sim

Canais de comunicação entre a empresa e os clientes	Empresa / Clientes	mail, web site, facebook, telefónico	no
Provedoria do Cliente independente	Empresa / Clientes	não	
Idioma utilizado na comunicação com Clientes	Empresa	português	
<b>Proteção de Dados privados dos Clientes</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Evidência</b>	<b>Indicador</b>
Política de Proteção de Dados	Empresa	segue-se regulamento do	no
Aplicação da Política de Proteção de Dados ao longo da cadeia de valor	Agentes / <i>outsourcers</i>	segue-se regulamento do	no
<b>Sistema de Gestão Ambiental (Políticas e Informação)</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Evidência</b>	<b>Indicador</b>
Políticas implementadas	Empresa	não	
Objetivos de Gestão Ambiental (energia, resíduos, água, emissões,..)	Empresa	segue regulamento Estado	
Alargamento da Política Ambiental aos Fornecedores	Empresa / Fornecedores	não	
<b>Estratégia Ambiental / Eficiência Energética</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Evidência</b>	<b>Indicador</b>
Objetivos de curto / médio / longo prazo para emissões de CO <sub>2</sub>	Empresa	Não	
Gestão e tratamento de resíduos	Empresa	Não	
Avaliação de Impacto da atividade na Biodiversidade e Herança Cultural	Empresa	Não	
<b>Eco – Eficiência</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Evidência</b>	<b>Indicador</b>
Emissões diretas e Indiretas de CO <sub>2</sub>	Empresa		
Eletricidade consumida pelas áreas técnicas ( KW ou GJ)	Empresa		
Eletricidade consumida pelas áreas administrativas ( KW ou GJ)	Empresa		
Combustível Consumido (GJ)	Empresa		
Água Consumida (m <sup>3</sup> )	Empresa		
Papel utilizado (Ton)	Empresa		

Materiais utilizados (por tipo, incluindo resíduos perigosos) (peso)	Empresa		
Resíduos enviados para reciclagem (peso)	Empresa		
Resíduos enviados para reutilização (peso)	Empresa		
<b>Práticas Laborais</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Evidência</b>	<b>Indicador</b>
Liberdade associativa e de filiação em Sindicatos	Empresa	sim	
Acidentes de Trabalho	Empresa	sim, formação	
Fornecimento de equipamentos de proteção individual aos colaboradores	Empresa	sim,	
Assistência aos colaboradores na Saúde	Empresa	sim	indicadores da ENSA Seguradora e dossier de pessoal
Absentismo (%)	Empresa	sim	controlo mensal DRH
Colaboradores por tipo de contrato	Empresa	sim	Controlo mensal DRH
Número de colaboradores locais vs. colaboradores expatriados	Empresa	sim	controlo mensal DRH
<b>Desenvolvimento do Capital Humano</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Evidência</b>	<b>Indicador</b>
Sistema de avaliação de performance e compensações	Empresa	sim	quadros de avaliação e auto avaliação
Formação (horas por colaborador)	Empresa	sim	DRH
Investimento em formação	Empresa	sim	Registo em rubricas contabilísticas próprias
Consulta ao clima organizacional (média de satisfação global)	Empresa		
<b>Cidadania Corporativa</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Evidência</b>	<b>Indicador</b>
Montante investido em ações de cidadania - valor	Empresa	valores contabilizados nas	
Montante investido em ações de cidadania - produtos e serviços	Empresa	relação de bens por entidade	
Montante investido em ações de cidadania - voluntariado	Empresa	não	
Programas de voluntariado (quais e nº de horas)	Empresa	não	

<b>Fornecedores e <i>outsourcers</i></b>	<b>Âmbito</b>	<b>Evidência</b>	<b>Indicador</b>
Descrição do volume de compras	Empresa / Fornecedores		
Volume de compras a fornecedores locais / número de fornecedores locais	Empresa / Fornecedores	analise contas correntes	
Alinhamento dos Fornecedores com os valores da PT (Ambiente e Direitos Humanos)	Empresa / Fornecedores	como método de orientação sim	
Acompanhamento de fornecedores (fontes responsáveis)	Empresa / Fornecedores	não	
<b>Inclusão Digital / Sociedade de Informação</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Evidência</b>	<b>Indicador</b>
Programas de inclusão digital (qtas pessoas ou instituições beneficiadas)	Nacional		
Programas de literacia digital (idem a anterior)	Nacional		
Mobilização de fornecedores para benefício das comunidades locais	Nacional / Cooperação Internacional		
<b>* NOTA IMPORTANTE – Em tópicos ou indicadores para os quais ainda não hajam informações consolidadas, devem ser utilizados os valores mais recentes, com indicação da data a que se referem.</b>			