



# PLANO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL 2017



## **FICHA TÉCNICA**

### **TÍTULO**

PLANO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL 2017

### **AUTOR/EDITOR**

INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA DA SEGURANÇA SOCIAL, I. P.

Av. Manuel da Maia, n.º 58•1049-002 Lisboa

Tel: 21 843 33 00 • Fax: 21 843 37 20

E-mail: [igfss@seg-social.pt](mailto:igfss@seg-social.pt)

### **CONCEÇÃO TÉCNICA**

DEPARTAMENTO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

DIREÇÃO DA QUALIDADE E COMUNICAÇÃO

### **DATA DE EDIÇÃO**

13/12/2016

# ÍNDICE

1	ENQUADRAMENTO	3
2	LINHAS ORIENTADORAS DO PLANO	4
3	INDICADORES	5
4	CONCLUSÃO	7



## 1 ENQUADRAMENTO

O Conselho Diretivo do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP (IGFSS) aprovou em 12/04/2006 o primeiro Programa de Responsabilidade Social deste instituto, cuja concretização se iniciou em setembro daquele ano.

Em março de 2011, com a revisão anual do Sistema de Gestão da Qualidade, o programa de Responsabilidade Social passou a integrar também a vertente ambiental, como forma de tornar mais evidente o empenho de toda a organização com o meio ambiente e a preservação da natureza.

Para o IGFSS, o Programa de Responsabilidade Social assume, assim, contornos da maior importância e constitui um corolário lógico do compromisso assumido na Política da Qualidade, sendo:

- a) uma forma de estreitar os laços de pertença entre os seus colaboradores (vertente interna);
- b) uma forma de ajudar na sociedade aqueles que mais precisam e uma organização comprometida com a preservação do meio ambiente (vertente externa).

Do ponto de vista operacional, até maio de 2013 este Programa foi dinamizado pelo Comité de Responsabilidade Social e Ambiental, constituído por colaboradores e por um representante do Centro de Cultura e Desporto do IGFSS, e pelos restantes colaboradores que, de uma forma voluntária, participam na implementação das iniciativas.

Contudo, e face à reestruturação orgânica ocorrida no início de 2013, a responsabilidade social (RS) passou a ser dinamizada pela Direção da Qualidade e Comunicação (DQC), tendo como principal vantagem a afetação de competências específicas nesta matéria a uma unidade orgânica e, conseqüentemente, a definição de objetivos e inerente responsabilização pelos trabalhos a desenvolver. Acresce ainda que a DQC tem a incumbência de dinamizar a implementação da norma “NP 4469-1: Sistema de Gestão da Responsabilidade Social” no IGFSS.

Assim, no 12.º ano consecutivo de evolução da responsabilidade social no IGFSS, é adotado um plano de natureza abrangente, que pondera as ações a desenvolver com base na relevância para a organização das questões levantadas pelos temas fundamentais da responsabilidade social inscritos nas normas internacionais e nacionais vigentes e recebe o patrocínio da liderança, contando com o empenho e dedicação dos colaboradores do instituto na prossecução das medidas aprovadas.

Com base na experiência acumulada dos anos transatos, o presente documento pretende definir as iniciativas para 2017.

As organizações socialmente responsáveis tendem cada vez mais a contribuir para a melhoria das comunidades em que se integram privilegiando as intervenções com impactes positivos de longa duração, ao invés de ações casuísticas. É isso que o IGFSS tenta fazer.

## 2 LINHAS ORIENTADORAS DO PLANO

A imersão da responsabilidade social nas atividades diárias, contínuas e regulares do IGFSS implica o conhecimento pela organização das dimensões da responsabilidade social e a consciencialização dos aspetos com real significância para o instituto, de forma a fazê-los refletir na sua estratégia, nos processos de tomada de decisão e nas suas ações.

De forma a enquadrar o raciocínio subjacente à definição das ações para 2017, far-se-á, no presente capítulo, uma breve abordagem aos temas fundamentais da responsabilidade social, segundo a norma NP ISO 26000.

- **Governança Organizacional** – incide sobre os processos e as estruturas de tomada de decisão que capacitam a organização para a aplicação dos princípios e práticas de responsabilidade social.
- **Direitos Humanos** – responsabilidade das organizações de identificar, prevenir e abordar os impactes reais ou potenciais sobre os direitos humanos resultantes das suas atividades ou das atividades daqueles com os quais se relacionam, sinalizando as situações de risco, criando mecanismos para evitar a cumplicidade, promovendo a resolução de queixas, a não discriminação de grupos vulneráveis, respeitando os direitos civis, políticos, económicos, sociais e culturais, bem como os princípios e direitos fundamentais no trabalho.
- **Práticas Laborais** – implementação de práticas socialmente responsáveis relativas ao emprego e relações de trabalho, às condições de trabalho e proteção social, ao diálogo social, à saúde e segurança no trabalho e desenvolvimento humano e formação no local de trabalho.
- **Ambiente** – ações ambientalmente responsáveis implicam a prevenção da poluição, a utilização sustentável dos recursos, a mitigação e adaptação às alterações climáticas, a proteção do ambiente, da biodiversidade e recuperação de habitats naturais.
- **Práticas operacionais justas** – estas práticas referem-se à conduta ética no modo como uma organização se relaciona com outras organizações, que podem ser agências governamentais, parceiros, fornecedores, adjudicatários, compradores, concorrência e associações das quais sejam membros. Abordam-se neste tema questões como a anti-corrupção, o envolvimento político responsável, a concorrência justa, a promoção da responsabilidade social na cadeia de valor e o respeito pelos direitos de propriedade.
- **Consumidor** – sendo os consumidores indivíduos ou grupos que fazem uso do resultado das decisões e atividades das organizações, não implicando necessariamente que paguem dinheiro pelos produtos e serviços, as organizações socialmente responsáveis devem exercer um marketing justo, proteger a sua saúde e segurança, promover um consumo sustentável, criar mecanismos de resolução de conflitos e reparação, proteger os seus dados e privacidade, ter especial atenção ao acesso a produtos e serviços essenciais, e orientar para as necessidades dos consumidores mais vulneráveis.
- **Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade** – uma intervenção proativa de uma organização na comunidade em que opera passa pela promoção do bem-estar dessa comunidade, seja através da prevenção e resolução dos problemas prioritários da comunidade, do estabelecimento de parcerias com organizações locais e partes interessadas, ou da realização de ações com vista ao desenvolvimento socioeconómico, salvaguardando-se a este respeito que as atividades filantrópicas por si só, não atingem o objetivo de integrar a responsabilidade social na organização.

## 3 INDICADORES

A Direção de Qualidade e Comunicação tem como missão gerir e dinamizar o Plano de Responsabilidade Social em duas componentes:

- Interna – para aumentar a satisfação e união dos colaboradores;
- Externa – como forma de retorno à sociedade.

O envolvimento das unidades orgânicas e de cada um dos colaboradores na implementação do Plano de Responsabilidade Social afigura-se fundamental, dada a transversalidade das ações e a natureza voluntária da matéria em causa. O sucesso do Plano abaixo apresentado depende do compromisso das várias direções com as atividades e indicadores sob a sua responsabilidade, mas também, em grande medida, dos comportamentos de cidadania organizacional manifestados por cada um dos colaboradores.

A estratégia de comunicação é, uma vez mais, considerada como um fator de sucesso para a implementação do Plano de Responsabilidade Social. Continuará a apostar-se num veículo de comunicação direto – o flash - revestindo a forma de boletim informático divulgado via *e-mail* para todos os colaboradores. Esse canal, bem como cartazes e a área da intranet dedicada à responsabilidade social, serão as sedes específicas nas quais todas as matérias relacionadas com o Programa de Responsabilidade Social serão abordadas.

De seguida apresentam-se os indicadores para 2017 no âmbito da Responsabilidade Social.

Área da Responsabilidade Social	Indicador	Responsabilidade	Meta 2017
Governança Organizacional	Implementação da Norma de Responsabilidade Social - NP4469	Direção da Qualidade e Comunicação	02/01/2017 a 29/12/2017
Direitos Humanos	Tx de cumprimento do tempo de resposta - sugestões ao CD	Direção da Qualidade e Comunicação	95% em 5 dias úteis
Práticas Laborais	Medidas de autoproteção	Direção de Recursos Humanos	02/01/2017 a 29/12/2017
	N.º de auditorias de segurança e saúde no trabalho (SST)	Direção de Recursos Humanos	8
	% de oportunidades de melhoria SST implementadas (das aprovadas para implementação)	Direção de Administração e Infraestruturas	60%
	Consulta aos trabalhadores no âmbito de SST	Direção de Recursos Humanos	22/05/2017 a 30/06/2017
	Realização de consultas de medicina no trabalho	Direção de Recursos Humanos	02/01/2017 a 29/12/2017
	Taxa de colaboradores abrangidos por formação - IGFSS	Direção de Recursos Humanos	90%
	N.º médio de horas de formação por colaborador - IGFSS	Direção de Recursos Humanos	18 horas
	N.º de acidentes de trabalho	Direção de Recursos Humanos	4
	Taxa de absentismo	Direção de Recursos Humanos	2%

## PLANO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL 2017

Área da Responsabilidade Social	Indicador	Responsabilidade	Meta 2017
Ambiente	Relatório ECO - Economia, Compromisso e Organização	Direção de Administração e Infraestruturas	30/01/2017 a 30/11/2017
	Recolha seletiva de papel, consumíveis informáticos, embalagens e pilhas para reciclagem	Direção da Qualidade e Comunicação e Direção de Administração e Infraestruturas	02/01/2017 a 29/12/2017
	Taxa de redução de consumo de papel	Direção de Administração e Infraestruturas	0,75% em relação ao consumo médio de 2015/2016
	Taxa de redução de consumo de recursos energéticos	Direção de Administração e Infraestruturas	0,75% em relação a 2015
	Elaboração e acompanhamento do plano de manutenção das infraestruturas 2016	Direção de Administração e Infraestruturas	30/01/2017 a 29/12/2017
Práticas operacionais justas	Elaboração do relatório e acompanhamento das medidas do plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas	Direção da Qualidade e Comunicação	01/02/2017 a 17/02/2017
	Participação na equipa dinamizadora da Rede para o Desenvolvimento da Responsabilidade Social do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS)	Direção da Qualidade e Comunicação	02/01/2017 a 29/12/2017
Consumidor	Realização do inquérito aos clientes externos - avaliação da satisfação com as áreas de negócio do IGFSS	Direção da Qualidade e Comunicação	01/03/2017 a 31/10/2017
	Taxa de satisfação dos clientes externos	Unidades Orgânicas de negócio	77%
	Tx cumprimento prazo tratamento reclamações do livro amarelo	Departamento de Gestão da Dívida	95% em 15 dias úteis
Envolvimento e desenvolvimento da Comunidade	Comemoração do aniversário do IGFSS	Direção da Qualidade e Comunicação	01/03/2017 a 03/04/2017
	Campanha de Natal	Direção da Qualidade e Comunicação	02/11/2017 a 29/12/2017

### 4 CONCLUSÃO

O desafio de procurar uma atuação cada vez mais socialmente responsável por parte do IGFSS tem vindo a revelar-se exigente, sendo certo que a integração da Responsabilidade Social no sistema de gestão do instituto é um processo indispensável para que se possa evoluir para uma estratégia de negócio que integre de forma inequívoca uma agenda para a sustentabilidade, nas suas 3 vertentes – económica, social e ambiental, que considere as expectativas das partes interessadas, e que seja conhecida e partilhada por todos.

Face à necessidade de incorporar no sistema de gestão indicadores que garantissem a concretização dos vários aspetos da Responsabilidade Social, e rentabilizando a permeabilidade da metodologia Balanced Scorecard utilizada no instituto a ativos de naturezas diversas, optou-se por incorporar nos mapas da estratégia dos vários processos os indicadores de RS sob a sua responsabilidade, ao invés de criar um mapa da Responsabilidade Social individualizado. Esta opção visou facilitar a adoção, pelos gestores e colaboradores de cada processo, das várias medidas de responsabilidade social a implementar, sendo que no Plano de Responsabilidade Social 2017 se apresentam os indicadores agregados por tema fundamental da RS.







SEGURANÇA SOCIAL

