

PLANO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL 2015



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

PLANO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL 2015

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

CONCEÇÃO TÉCNICA

DEPARTAMENTO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

DIREÇÃO DA QUALIDADE E COMUNICAÇÃO

DATA DE EDIÇÃO

11/12/2014

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 desenvolver o projeto SIGO (Sistema Integrado de Gestão da Organização) que contempla a adoção da norma “NP 4469-1: Sistema de Gestão da Responsabilidade Social”.

De forma a viabilizar a integração da responsabilidade social no sistema de gestão do IGFSS foi criada uma bolsa de interlocutores, constituída por colaboradores de cada um dos Processos do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como do Centro de Cultura e Desporto, que são os pontos de contacto privilegiados com a DQC em matéria de RS.

Assim, no décimo 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 2015.

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 2015, 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 2015 no âmbito da Responsabilidade Social.

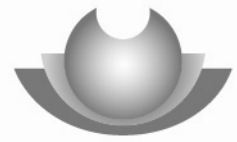
PLANO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL 2015

Área da Responsabilidade Social	Indicador	Responsabilidade	Meta 2015
Governança Organizacional	Desenvolvimento do Projeto SIGO	Direção da Qualidade e Comunicação/ Direção de Recursos Humanos/ Direção de Administração e Infraestruturas	02-01-2015 a 31-12-2015
Direitos Humanos	Tx de cumprimento do tempo de resposta - sugestões ao CD	Direção da Qualidade e Comunicação	95% em 5 dias úteis
Práticas Laborais	Realização do inquérito de satisfação dos colaboradores	Direção de Recursos Humanos	13-04-2015 a 30-09-2015
	Índice de satisfação dos colaboradores	Todas as Unidades Orgânicas	52,1 pontos
	Medidas de autoproteção	Direção de Recursos Humanos	02-01-2015 a 31-12-2015
	N.º de auditorias de segurança e saúde no trabalho	Direção de Recursos Humanos	10
	% de oportunidades de melhoria SST implementadas (das aprovadas para implementação)	Direção de Administração e Infraestruturas	50%
	Consulta aos trabalhadores no âmbito de SHST	Direção de Recursos Humanos	02-03-2015 a 18-12-2015
	Desenvolvimento do Sistema de Gestão de Competências	Direção de Recursos Humanos	02-01-2015 a 31-12-2015
	Realização de consultas de medicina no trabalho	Direção de Recursos Humanos	02-01-2015 a 31-12-2015
	Taxa de colaboradores abrangidos por formação - IGFS	Direção de Recursos Humanos	80%
	N.º médio de horas de formação por colaborador - IGFS	Direção de Recursos Humanos	22 horas
	N.º de acidentes de trabalho	Direção de Recursos Humanos	4
	Taxa de absentismo	Direção de Recursos Humanos	2%
Ambiente	Relatório ECO - Economia, Compromisso e Organização	Direção de Administração e Infraestruturas	02-01-2015 a 30-10-2015
	Melhoria das condições ambientais de instalações	Direção de Administração e Infraestruturas	02-01-2015 a 31-12-2015
	Recolha seletiva de papel, consumíveis informáticos, embalagens e pilhas para reciclagem	Direção da Qualidade e Comunicação e Direção de Administração e Infraestruturas	02-01-2015 a 31-12-2015
	N.º de ações de sensibilização ambiental	Direção de Administração e Infraestruturas	2
	Taxa de redução das emissões de carbono	Direção de Administração e Infraestruturas	7,5% em relação a 2012
	Elaboração e acompanhamento do plano de manutenção das infraestruturas 2015	Direção de Administração e Infraestruturas	02-01-2015 a 31-12-2015
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	29-12-2014 a 13-03-2015
	Participação na equipa dinamizadora da Rede para o Desenvolvimento da Responsabilidade Social do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social	Direção da Qualidade e Comunicação	02-01-2015 a 31-12-2015
Consumidor	Realização do inquérito aos clientes externos - avaliação da satisfação com as áreas de negócio do IGFS	Direção da Qualidade e Comunicação	02-03-2015 a 30-10-2015
	Taxa de satisfação dos clientes externos	Unidades Orgânicas de negócio	76%
	Tx de cumprimento do tempo de resposta - caixa sugestões (comentários)	Direção da Qualidade e Comunicação	95% em 2 dias úteis
	Tx de cumprimento do tempo de resposta - email institucional	Todas as Unidades Orgânicas	90% em 15 dias úteis
	Tx cumprimento prazo tratamento reclamações do livro amarelo	Departamento de Gestão da Dívida	90% em 15 dias úteis
Envolvimento e desenvolvimento da Comunidade	Comemoração do dia de aniversário do IGFS	Direção da Qualidade e Comunicação	30-03-2015 a 02-04-2015
	Campanha de Natal	Direção da Qualidade e Comunicação	02-11-2015 a 31-12-2015

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 2015 se apresentam os indicadores agregados por tema fundamental da RS.



SEGURANÇA SOCIAL

