



pedrabase
CONSULTORIA & FORMAÇÃO



O NOSSO COMPROMISSO

RELATÓRIO ANUAL

2013



Rua José Estevão, nº 133, 2B | 1150-201 Lisboa | www.pedrabase.pt

Rua João de Moura nº 47 | 3810-157 Aveiro

Tel. 217 981 133/4 | pedrabase@pedrabase.pt



Mensagem da Direção.....	4
Quem somos	6
O que fazemos	6
Missão	7
Valores	9
Princípios de Atuação.....	10
Sistema de Gestão da Qualidade	13
Homologações.....	14
Acreditação DGERT.....	14
Persona Global	14
A nossa visão do conceito	16
Os nossos objetivos gerais	16
Política Integrada de Qualidade e Responsabilidade Social	16
As nossas Partes Interessadas.....	19
Mecanismos de Diálogo e Auscultação	20
Aspetos de responsabilidade social da Pedra Base	25
A Pedra Base e os Colaboradores.....	25
Colaboradores – ações a desenvolver.....	27
A Pedra Base e os Clientes	27
Clientes – ações a desenvolver	31
A Pedra Base e os Parceiros	31
Parceiros – ações a desenvolver	32
A Pedra Base e a Sociedade	32
Sociedade – ações a desenvolver.....	34
A Pedra Base e o Ambiente	34
Ambiente – ações a desenvolver.....	35



Mensagem da Direção

Este é o segundo ano em que a Pedra Base apresenta de forma breve alguns dos princípios e metodologias nos quais assenta o desenvolvimento da sua atividade. Acreditamos que o resultado da nossa atividade reflete apenas uma parte do que somos, pelo que **é importante focarmo-nos também na forma como o fazemos.**

Advogamos junto dos nossos clientes que o seu modelo de gestão será fortalecido pela incorporação dos **princípios da responsabilidade social** e pela adoção e implementação de **referenciais de responsabilidade social** nas suas operações. Como forma de influenciar positivamente a nossa cadeia de valor, **damos o exemplo** tendo implementado e certificado o nosso sistema de gestão integrado de Qualidade e Responsabilidade Social. Ou seja, formalizámos os princípios e os procedimentos que já se encontravam nas nossas práticas.

As nossas relações com parceiros e clientes caracterizam-se pela **estabilidade e visão de longo prazo**, pelo que o nosso crescimento ao longo dos últimos anos e a conquista de mercado nas áreas em que nos especializámos e diferenciámos tem sido conseguida com base nos valores da ética, da confiança e da responsabilidade. A adesão continuada aos princípios do United Nations Global Compact e o compromisso com os princípios da responsabilidade social são instrumentos de promoção do alinhamento de todos os que connosco trabalham.

Nesse sentido, mais do que pretender um simples comprometimento com as suas Partes Interessadas, a Pedra Base pretende criar laços duradouros rumo ao desenvolvimento sustentável.

Pedra Base



Quem somos

A Pedra Base constituiu-se em 1997 com o objetivo de assessorar a gestão e organização das empresas, com particular ênfase na definição e acompanhamento de processos de mudança organizacional.

O nosso escopo de intervenção tem por base serviços especializados de consultoria de gestão e formação e centra-se nas seguintes pedras basilares: Vendas e Marketing, Ética e Responsabilidade Social, Sistemas de Gestão e Recursos Humanos. No que concerne à formação, começámos por desenvolver a nossa atividade nas áreas comercial e de *soft skills*. Hoje somos uma referência também ao nível da ética e da responsabilidade social.

No âmbito da consultoria, reforçamos a importância das soluções personalizadas que se refletem desde a definição da equipa, para que a mesma garanta a eficácia do projeto no âmbito dos objetivos organizacionais, ajustamento dos instrumentos e desenvolvimento das políticas e estratégias enquadradas com o contexto da organização, setor de atividade, tendências de mercado e boas práticas.

A experiência de colaboração acumulada ao longo dos anos com os nossos clientes e a investigação permanente que as nossas equipas realizam acerca da envolvente organizacional e social no trabalho, dão à Pedra Base uma capacidade de reação à mudança e a criação de novas soluções para o cliente que garantem a eficácia das intervenções no âmbito dos objetivos de cada cliente e em cada contexto.

Temos desenvolvido a nossa experiência em setores de atividade diversos, como automação, comunicações, construção, design, eletrodomésticos, energia, entidades reguladoras, farmacêutica, higiene, hotelaria, indústria automóvel, indústria metalomecânica, setor público, restauração, saúde e bem-estar, segurança, social, suplementos alimentares, tecnologias de informação e tradução.

O que fazemos

Os Clientes procuram-nos para acompanhar processos de mudança internos ou quando se encontram perante desafios organizacionais – de gestão ou operacionais – que afetam os seus resultados. Solicitam o nosso apoio quando as decisões a tomar afetam as suas pessoas, as suas operações e a organização como um todo.

Esperam de nós uma perspetiva independente e global. Nesse sentido, disponibilizamos um conjunto integrado de serviços, que permite alinhar processos, pessoas e produtos com o objetivo de criar valor, numa lógica de intervenção ajustada ao seu negócio.

Missão

A Pedra Base vocaciona-se para o apoio às Organizações, Empresariais e Públicas, na criação de valor e de vantagens competitivas através do contínuo processo de melhoria dos modelos de negócio e gestão das pessoas. Para isso, estimulamos os nossos colaboradores na criação de capital de conhecimento, criatividade e foco nas necessidades do Cliente. Procuramos criar relações duradouras e permanentes, baseadas na confiança e benefício mútuo.

O impacte real é a medida do sucesso dos nossos projetos.





Os Valores e Princípios Corporativos da Pedra Base definem as linhas de orientação com as quais nos identificamos e comprometemos.

Valores

A Pedra Base orienta a sua atuação pelos Valores e Princípios a seguir enunciados.

Compromisso com o Cliente

Medimos o nosso sucesso pelo sucesso dos nossos clientes.

Assumimos a visão e a missão de cada cliente porque acreditamos que só assim poderemos trabalhar em parceria. O nosso foco está nos resultados e na qualidade da experiência proporcionada ao cliente.

Confiança

Acreditamos que o sucesso dos nossos projetos depende fortemente das relações de confiança que criamos com os clientes e parceiros. Confiança no cumprimento dos **compromissos** assumidos, na **confidencialidade** da informação disponibilizada e na **atitude** coerente entre a palavra e a ação.

Ética

A nossa ética reflete-se na **conduta** de todos aqueles que nos representam, designadamente colaboradores, formadores e consultores. Somos fiéis aos nossos **valores**, independentemente das circunstâncias e procuramos fazer uma análise crítica das nossas escolhas, comprometendo-nos a seguir o caminho certo.

Acreditamos que a ética é a base para construirmos um percurso para a responsabilidade social.

Responsabilidade Individual

Cada colaborador é um representante da Pedra Base no cliente e nas relações com outras entidades, pelo que tem a responsabilidade individual de atuar de acordo com os valores e princípios da empresa, respeitar os compromissos assumidos perante colegas, clientes e outras partes interessadas, bem como contribuir para o **desenvolvimento** e **crescimento** da Pedra Base.

Superação

Aceitamos cada desafio com o compromisso de dar o nosso melhor e com a perspectiva de que cada cliente nos proporciona uma oportunidade única de **evoluir**, enriquecer as nossas competências e procurar alcançar **novos horizontes**. Exigimos de nós próprios e de todos os que trabalham connosco, a superação das metas definidas, procurando **fazer a diferença** através do alinhamento com as melhores práticas internacionais e de uma abordagem inovadora.

Princípios de Atuação

Legislação e outra regulamentação

- Cumprimos a lei e outros regulamentos aplicáveis à nossa atividade;
- Respeitamos as convenções e declarações reconhecidas internacionalmente, nomeadamente no âmbito dos direitos humanos fundamentais, liberdade de associação e discriminação no local de trabalho.

Governança Organizacional

- Atuamos de forma transparente, partilhamos informação e adotamos um comportamento aberto;
- Responsabilizamo-nos pelas ações da Pedra Base e prestamos contas pela nossa conduta;
- Reconhecemos o direito das partes interessadas em serem ouvidas e procuramos reagir perante as suas legítimas preocupações;
- Reconhecemos os aspetos da responsabilidade social significativos da Pedra Base, tendo em conta todo o ciclo de vida dos nossos serviços e integramo-los no nosso sistema de gestão;
- Prevenimos e combatemos a corrupção em todas as suas formas, através das práticas internas e sensibilização dos nossos formadores e consultores;

Pessoas

- Incentivamos o desenvolvimento dos colaboradores, procurando disponibilizar meios de acesso ao conhecimento e a recursos que lhes permitam o incremento das suas competências;
- Procuramos alocar a cada projeto os melhores talentos nesse domínio, também como oportunidade de crescimento e realização profissional;
- Valorizamos a iniciativa, o espírito de corpo e a partilha entre os colaboradores.

Responsabilidade Ambiental

- Apoiamos uma abordagem preventiva aos desafios ambientais, identificando áreas de melhoria e ganhos de eficiência, nomeadamente através da utilização de recursos e tecnologias *eco-friendly*;
- Adotamos o princípio da precaução e a prevenção da poluição na origem, particularmente no que se refere a todos os materiais e recursos de apoio à formação;
- Promovemos a responsabilidade ambiental junto de colaboradores, formadores e consultores, clientes e outras partes interessadas.



Reflexo do nível de qualidade que caracteriza a sua atuação, a Pedra Base conta com reconhecimentos, em diversos domínios, da qualidade do seu desempenho e dos serviços prestados, que de seguida se apresentam:

Sistema de Gestão da Qualidade



A Pedra Base tem implementado e certificado um sistema de gestão da qualidade pela norma portuguesa de Qualidade - NP EN ISO 9001:2000 - Sistema de Gestão da Qualidade. O sistema de gestão da qualidade da Pedra Base foi certificado pela 1ª vez em 2009, tendo já ocorrido a 1ª renovação da certificação em 2012 (após o 1º ciclo de certificação de 3 anos) e a última auditoria de acompanhamento ocorreu em Abril de 2013.

Sistema Integrado de Gestão - Qualidade e Responsabilidade Social

Entre o término de 2012 e o princípio de 2013 foi integrado o sistema de gestão da responsabilidade social de acordo com a norma portuguesa NP4469-1, no sistema de gestão da Pedra Base, já certificado pela ISO 9001. A auditoria de certificação neste domínio foi realizada também em Abril de 2013, enquanto a certificação foi concedida em outubro de 2013.

A implementação deste referencial permitiu formalizar algumas práticas de RS e implementar outras, nomeadamente:

- Revisão dos valores e princípios de atuação da PB
- Definição de uma Política integrada de Qualidade e RS
- Identificação e avaliação das partes interessadas da Pedra Base para definição de um Plano de envolvimento com as mesmas;
- Auscultar as partes interessadas significativas para identificação das suas expectativas, necessidades e preocupações no âmbito dos temas da RS e do trabalho desenvolvido pela PB;
- Identificação e avaliação dos aspetos significativos de responsabilidade social para, ao integrá-los no Programa e Objetivos anual, definir um Plano de Ação para medir os aspetos mais significativos e consequentemente minimizar os impactes daí decorrentes. No âmbito da RS foram definidos objetivos ao nível de conciliação trabalho-família (formação desenvolvida em horário pós laboral), igualdade de género na seleção de formadores

externos; da redução do consumo de papel nos projetos de formação e de consultoria e da redução do nº de deslocações de carro;

- Implementação de um Código de Ética e Conduta para Formadores e Consultores;
- Identificação dos requisitos legais aplicáveis às atividades da PB e avaliação da conformidade legal;

Homologações



A homologação consiste no reconhecimento, por parte de uma entidade de determinado curso de formação, conferindo assim aos formandos um Certificado de Aptidão Profissional. A Pedra Base obteve em 2008 a homologação do curso de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho para Trabalhadores Designados, que lhe foi conferida pela ACT - Autoridade para as Condições de Trabalho.

Acreditação DGERT



A certificação destina-se a validar e reconhecer a capacidade da Pedra Base para intervir no âmbito da formação profissional. Uma entidade é certificada se cumprir os requisitos constantes no referencial de qualidade da Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT). Reconhecida como Entidade Formadora Acreditada pelo INOFOR (atual DGERT) desde 1998, a acreditação tem sido consistentemente renovada até aos dias de hoje, nos domínios do Diagnóstico, Planeamento, Conceção, Organização/Promoção e Desenvolvimento/Execução.

Persona Global



Em 2004 celebrámos um contrato com a Persona Global, com sede em S. Francisco, USA, (www.personaglobal.com), a maior rede mundial de conteúdos e metodologias certificadas para representação da mesma em Portugal. Os programas Persona Global são o suporte concetual e metodológico das soluções que a Pedra Base apresenta na área comercial, do desenvolvimento de competências pessoais e desenvolvimento organizacional. Com base em programas de larga implementação mundial realizamos soluções totalmente customizadas para cada situação específica indo ao encontro dos objetivos concretos dos nossos clientes.



A nossa visão do conceito



Para a Pedra Base, a responsabilidade social:

- Assenta na ideia de que **a empresa é parte do sistema eco social**;
- Concebe a Empresa como uma comunidade de pessoas com interesses comuns, embora nem sempre coincidentes, que devem estabelecer sinergias para a criação de valor para todas as partes interessadas;
- Identifica a cultura da Empresa como o repositório das crenças e valores éticos e como fonte de opções e comportamentos;
- Considera seu dever e interesse contribuir para **potenciar os impactos positivos** da sua atividade e **reduzir ou mitigar os negativos**.

Os nossos objetivos gerais

- Manter elevados padrões de conduta ética;
- Garantir a sustentabilidade económica e a estabilidade dos parceiros;
- Repor os recursos humanos e naturais que utilizamos;
- Ser considerada uma pessoa de bem e interessada no bem comum pela Comunidade e Sociedade.

Política Integrada de Qualidade e Responsabilidade Social

A Pedra Base aposta em relações de parceria com os seus colaboradores, clientes e outras partes interessadas, de forma a prestar serviços de consultoria e formação que correspondam às suas expectativas, promovendo a criação de valor e o desenvolvimento das pessoas e das organizações, num quadro de crescimento dos capitais humano e natural.

A gestão da qualidade e da responsabilidade social são instrumentos que estimulam o desenvolvimento de soluções integradas e inovadoras ajustadas às necessidades das pessoas e organizações nossas clientes e parceiras.

Desta forma, a Pedra Base formaliza na sua política os seguintes compromissos:

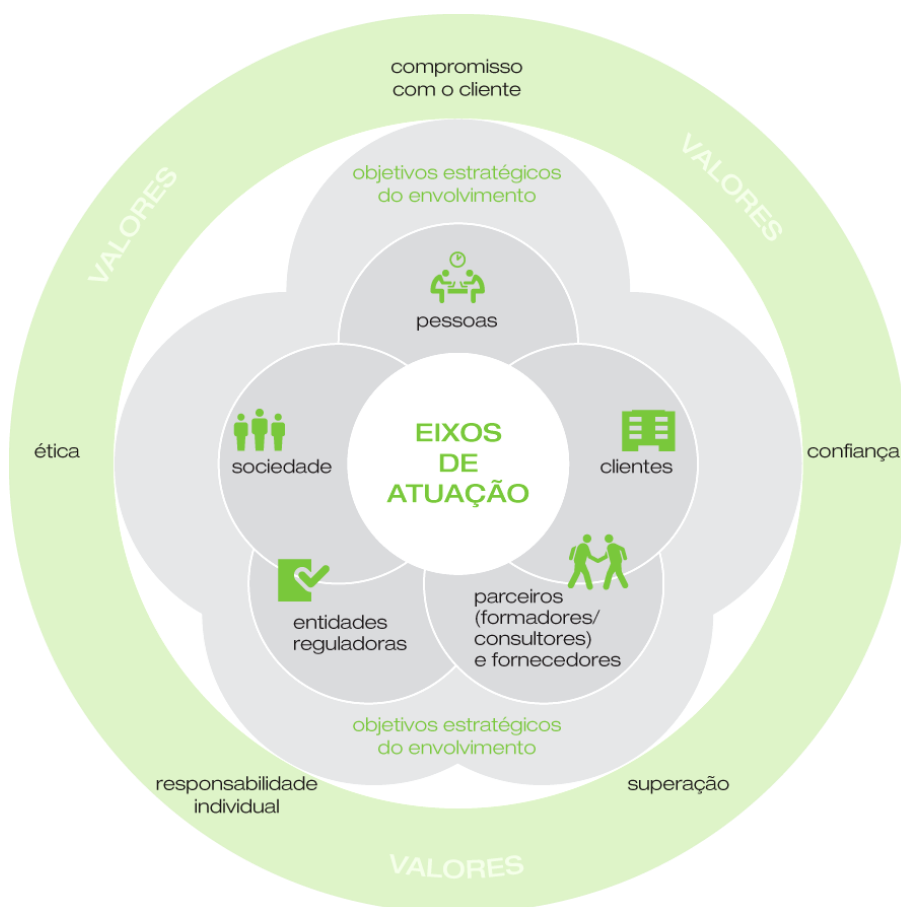
- Cumprir todos os requisitos legais que se aplicam às atividades e serviços que prestamos, os requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008, NP 4469-1:2008 implementados no sistema integrado de gestão, bem como os princípios da responsabilidade social e do Global Compact que subscrevemos;
- Promover um processo de comunicação permanente com colaboradores, clientes e outras partes interessadas;
- Fomentar e permitir um espaço de desenvolvimento individualizado e ajustado a cada colaborador, incentivando a inovação e criatividade para a aquisição e aprofundamento de competências, de acordo com os valores da Pedra Base, nos quais a melhoria contínua e a superação, são pilares fundamentais;
- Consultar os nossos clientes e partes interessadas significativas para conhecer as suas expectativas;
- Procurar ir ao encontro das necessidades e expectativas dos nossos clientes, tanto no domínio do sucesso continuado do seu negócio, como do contributo para a sustentabilidade;
- Estabelecer relações de parceria com Formadores e Consultores, bem como com outros fornecedores, com vista a obter produtos de qualidade ao preço justo para ambas as partes;
- Controlar os impactes da nossa atividade, incorporando os aspetos significativos no sistema integrado de gestão;
- Manter o Sistema de Gestão Integrado garantindo a sua revisão e estabelecendo objetivos que permitam a melhoria contínua;



As nossas Partes Interessadas

Enquanto empresa somos o resultado das interações, compromissos e sinergias que estabelecemos com as diferentes partes interessadas que integram o sistema económico, social e ambiental em que atuamos e **acreditamos na responsabilidade social enquanto modelo para a criação de valor económico, social e ambiental para todas as partes.**

Neste sentido, as **partes interessadas** – ou seja, as pessoas e organizações que afetam e são afetadas pelas atividades da Pedra Base – **são a base do desenvolvimento do nosso negócio**, pelo que procuramos ativamente identificar as suas necessidades e expetativas e estabelecer mecanismos de diálogo e envolvimento.



Mecanismos de Diálogo e Auscultação

Os nossos objetivos estratégicos são definidos tendo por base os resultados das auscultações realizadas às diferentes partes interessadas, através de diferentes mecanismos:

Reuniões de Auscultação

Da auscultação aos colaboradores e aos parceiros de negócio, realizada em contexto de reunião, resultou a identificação pelos mesmos dos impactes positivos e negativos resultantes das atividades da Pedra Base (consultoria e formação) e de sugestões de ações a implementar para reduzir ou minimizar os impactes negativos.

Questionário de Auscultação às Partes Interessadas



A última informação do cliente sobre o serviço da Pedra Base, no âmbito da avaliação da satisfação e auscultação das partes interessadas, foi recebida em Junho de 2013, tendo sido obtidas 4 respostas de clientes (Carris, Elis, Partex e CASCI), 2 respostas de colaboradores, 4 respostas de formadores externos e 1 resposta de um parceiro, o que representou uma taxa de resposta de 36% face ao total de questionários, enviados no 1º semestre de 2013.

Integra questões relacionadas com o desempenho da organização no âmbito da responsabilidade social, especificamente em sete temas:

- Modelo de gestão da organização;
- Direitos Humanos;
- Práticas Laborais;
- Ambiente;
- Práticas operacionais justas;
- Consumo;
- Envolvimento e desenvolvimento da comunidade.

No decorrer do ano de 2013 foram enviados os Questionários de Auscultação das Partes Interessadas (PI's), para um total de dezassete (17) PI's, entre as quais Clientes, Parceiros de Negócio, Entidades Reguladoras e Instituições Bancárias. De todas as PI's das quais se

pretendia uma resposta aos questionários, obtivemos o *feedback* de sete PI's, o que representa uma taxa de resposta de 41%.

Numa análise global, a avaliação do desempenho da Pedra Base em Responsabilidade Social situou-se no nível Muito Satisfeito (61%) e Satisfeito (39%), pelo que a Taxa de Satisfação das Partes Interessadas foi de 90%.

Numa análise global observámos que, relativamente ao conhecimento das práticas já implementadas na Pedra Base nos temas fundamentais da Responsabilidade Social – Modelo de Gestão da Organização, Direitos Humanos, Ambiente, Práticas Operacionais Justas, Consumidor e Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade –, a maioria dos respondentes (67%) já tinha conhecimento das práticas referidas em cada tema fundamental supradito (Figura 1).

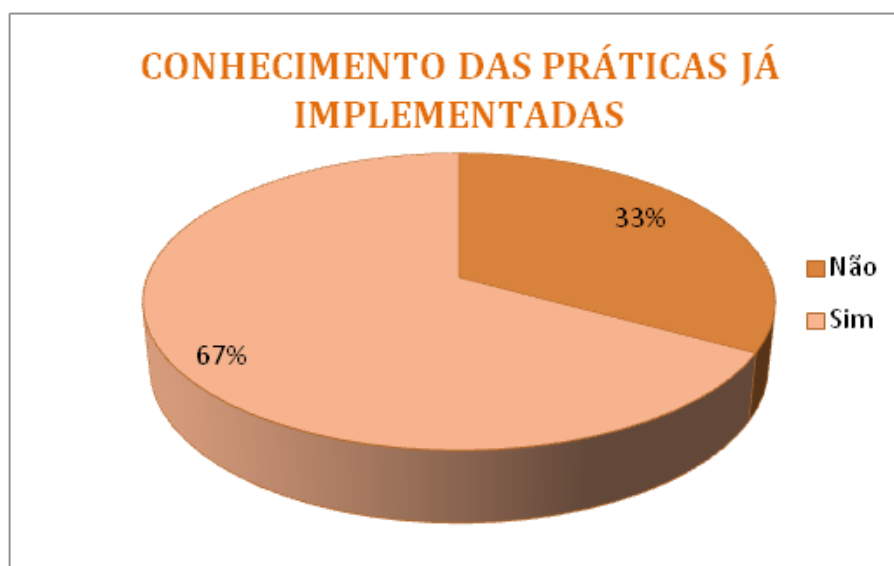


Figura 1 – Conhecimento das Partes Interessadas nas práticas já implementadas na Pedra Base

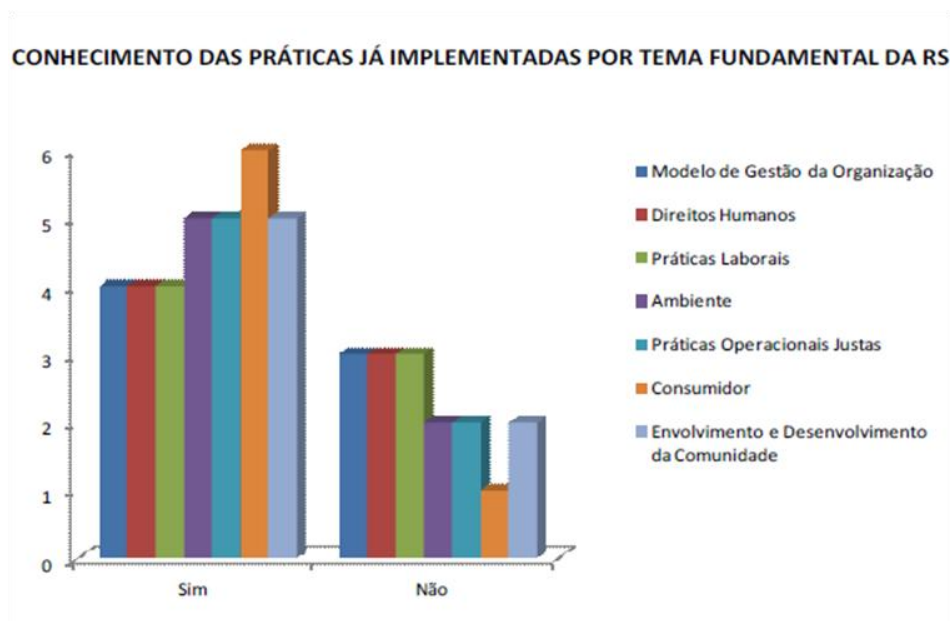


Figura 2 – Conhecimento das práticas já implementadas pela Pedra Base (por temática), pelas partes interessadas

Numa análise por tema da Responsabilidade Social, verificou-se que as ações já implementadas pela Pedra Base mais conhecidas pelas partes interessadas dizem respeito às temáticas relativas ao Consumidor, Ambiente, Práticas Operacionais Justas e Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade. Por outro lado, os temas onde algumas partes interessadas significativas revelaram ainda não conhecer as práticas implementadas pela PB, foram o Modelo de Gestão da Organização, os Direitos Humanos e as Práticas Laborais (Figura 2).

RELEVÂNCIA DAS AÇÕES IMPLEMENTADAS

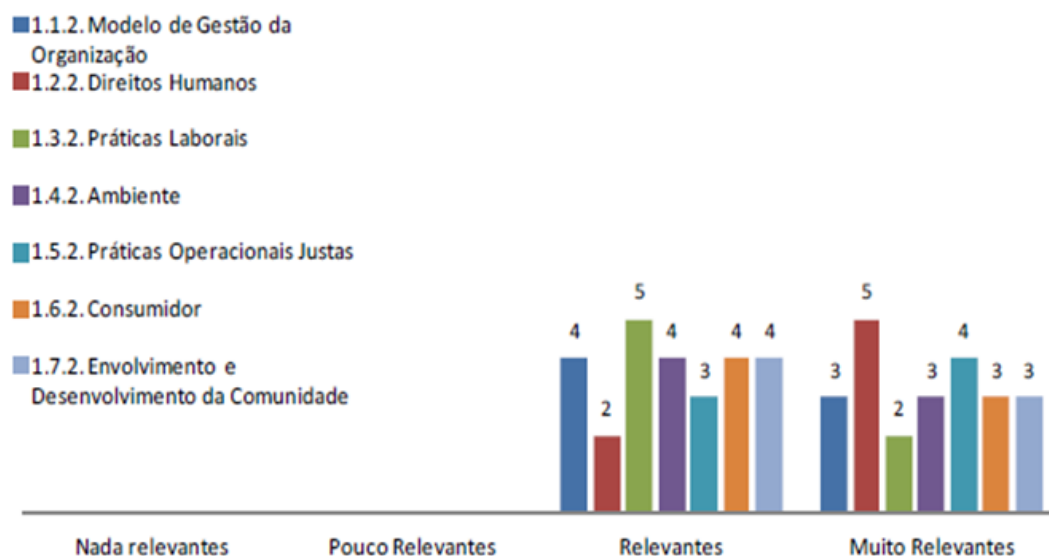


Figura 3 – Relevância das ações implementadas pela Pedra Base (por temática), pelas partes interessadas

No que respeita à relevância das ações já implementadas na Pedra Base, as partes interessadas consideraram, em todos os temas fundamentais, que as ações eram “relevantes” ou “muito relevantes”, considerando especialmente “muito relevantes” as ações já implementadas no âmbito dos Direitos Humanos e das Práticas Operacionais Justas.



Aspetos de responsabilidade social da Pedra Base

Os aspetos de responsabilidade significativos da Pedra Base com impacte negativo na sociedade ou no ambiente são:

- Igualdade de oportunidades;
- Consumo de papel;
- Consumo de combustível.
- Conciliação trabalho-família-vida pessoal;

Da diversidade de identidades prosseguimos diariamente objetivos comuns, construindo o caminho da Pedra Base. Esta relação sustenta-se numa preocupação constante em ouvir as nossas pessoas e integrar, dentro do possível, as suas necessidades e expectativas.

A Pedra Base e os Colaboradores



a pedra base
e os colaboradores

Os colaboradores são uma parte interessada fundamental para o nosso crescimento sustentável enquanto empresa. Apresentamos de seguida as práticas que desenvolvemos nesse domínio:

Desenvolvimento Humano e Formação

- Formação orientada para o desenvolvimento de competências associadas à função:
 - Sensibilização à NP 4469-1: Sistema de Gestão de Responsabilidade Social;
 - Social Responsibility Basics;
 - Negociação: Técnicas e Ferramentas.

Condições de trabalho e bem-estar

- Práticas e mecanismos facilitadores da vida profissional com a esfera familiar e pessoal:
 - Flexibilidade de horário pontual para conciliação com atividades pessoais;
 - Teletrabalho pontual para conciliação com necessidades pessoais e familiares.
- Zona de refeição e lazer para os colaboradores.
- Ações de convívio:
 - Eventos de *teambuilding*;
 - Celebração de aniversários e outras datas de relevância para a empresa ou para os colaboradores.

- Mecanismos de auscultação e envolvimento dos colaboradores:
 - Porta aberta – acesso direto à administração;
 - Reuniões periódicas de auscultação.

Saúde e Segurança

- Seguros de saúde atribuídos com base no critério de antiguidade.
- Formação em Saúde e Segurança no Trabalho:
 - Kit de Formação SST.
- Ergonomia:
 - Ecrãs planos;
 - Computadores portáteis de baixo peso para facilitar as deslocações dos colaboradores;
 - Mobiliário e luminosidade adequada ao posto de trabalho.

Direitos Humanos

- Igualdade de oportunidades:
 - Pagamento igual por trabalho igual;
 - Critérios de recrutamento e seleção claros e isentos para evitar práticas discriminatórias;
 - Enfoque na utilização de textos e imagens que não reforcem estereótipos de género.
- Integração de princípios de Direitos Humanos no Manual de Acolhimento do Colaborador.
- Requisitos contratuais para garantir que em situações de subcontratação as organizações garantem condições dignas de trabalho aos colaboradores.

Emprego e Relações no Trabalho

- Formação e oportunidades de desenvolvimento.
- Promoção de relações de trabalho estáveis através das condições contratuais celebradas:
 - 72% de contratos efetivos;
 - Recurso a trabalho temporário apenas em situações de grande volume de projetos.
- Proteção dos dados pessoais dos colaboradores.
- Sistema de incentivos aos colaboradores.

Alguns indicadores:

	2011	2012	2013
% de colaboradores H	33,3%	0%	16,7
% de colaboradores M	66,7%	100%	83,3
% de Colaboradores formados	100%	100%	100%
% Acidentes em serviço	0%	0%	0%

Figura 4 - Indicadores dos colaboradores Pedra Base (%)

Colaboradores – ações a desenvolver

- Reforçar a formação interna aos novos colaboradores;
- Implementar o Código de Conduta;
- Implementar o sistema de gestão de carreiras;
- Abranger maior número de colaboradores no programa de voluntariado de competências.

A Pedra Base e os Clientes



Os clientes são a razão da nossa existência. O nosso sucesso mede-se pelo sucesso dos nossos clientes e depende das relações de confiança que criamos, assentes na atitude coerente entre o que defendemos e o que fazemos. Apresentamos de seguida as práticas que desenvolvemos nesse domínio:

Sensibilização para a responsabilidade social

- Formação de sensibilização no domínio da sustentabilidade, ética e responsabilidade social:
 - Oferta de ações de formação nestas áreas;
 - Disponibilização de recursos pedagógicos.
- Convite para seminários e workshops subordinados à temática.
- Sensibilização para os impactes dos recursos utilizados na formação e respetivas ações de mitigação.

Relações transparentes

- Proteção de dados e da privacidade dos nossos clientes:
 - Cláusula no contrato de prestação de serviços dos formadores e consultores que salvaguarda a questão da confidencialidade;
 - Apresentação de orientações específicas em termos de “Confidencialidade” e “Utilização e reprodução de materiais” no Código de Conduta dirigido aos nossos fornecedores – formadores e consultores.
- Informação disponibilizada de forma acessível e rigorosa para garantir a transparência relativamente às condições da nossa oferta e uma tomada de decisão informada por parte do cliente.

Orientação para satisfação de necessidades e expetativas

- Projetos à medida da empresa, dos seus objetivos, setor de atividade e contexto de atuação;
- Equipa multidisciplinar para responder de forma completa aos desafios de cada projeto.

Caracterização dos nossos clientes

Apresentamos de seguida uma caracterização sucinta do perfil dos nossos clientes:

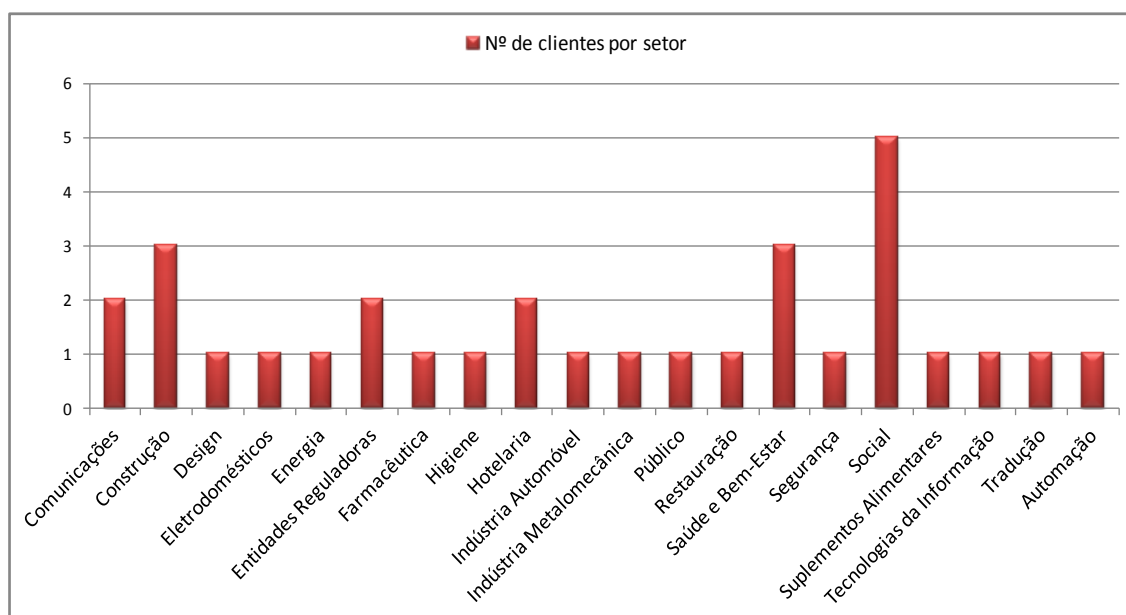


Figura 5 - Distribuição dos clientes da Pedra Base por setor de atividade

Projetos emblemáticos 2013

Este relatório visa também dar a conhecer alguns projetos realizados ao longo do ano de 2013, que por características de valor para o cliente, inovação, especificidades técnicas ou transversalidade considerámos emblemáticos e gostaríamos de partilhar.

Entre os diversos projetos em que nos envolvemos seleccionámos o projeto de Integração do referencial NP ISO 26000 no Grupo Portugal Telecom, o projeto de implementação do Código de Conduta no Banco de Portugal, o projeto de formação e desenvolvimento de competências sobre Gestão do Tempo e Gestão de Stress na Santa Casa da Misericórdia e o projeto de formação vocacionado para o Desenvolvimento de Competências de Negociação na ELIS.

Integração do referencial NP ISO 26000 na Portugal Telecom



Projeto de implementação da norma internacional de responsabilidade social nas principais empresas do grupo PT-Portugal Telecom: TMN, PT COMUNICAÇÕES, PT Inovação, PT PRO e PT SI.

A Pedra Base iniciou este projeto em meados de 2013, realizando até ao final desse ano a fase de diagnóstico, através do levantamento das práticas de responsabilidade social já implementadas nas empresas do Grupo em consonância com os temas e recomendações da norma NP ISO 26000, e o início da fase de Conceção e Integração, através do acompanhamento na implementação das primeiras ações resultantes do diagnóstico, nomeadamente ao nível da diligência devida nas questões relativas aos Direitos Humanos, da responsabilidade social na cadeia de valor e do marketing justo e responsável na relação com o consumidor.

Foram ainda realizadas sessões de sensibilização ao tema da Responsabilidade Social e à norma NP ISO 26000, no âmbito do *kick off* do projeto e da apresentação do resultado do diagnóstico inicial, sensibilizando as equipas envolvidas no processo para o aprofundamento do tema, através da identificação das questões relevantes na relação com as suas partes interessadas, da perceção do conceito da responsabilidade social como a "Responsabilidade das empresas pelos seus impactes na sociedade" através da "integração de preocupações sociais, ambientais, éticas, de direitos humanos e do consumidor nas suas operações" (in Estratégia da UE 2011-2014 para a Responsabilidade Social das Empresas).

A conclusão do projeto de integração da NP ISO 26000 nas empresas do Grupo PT está prevista para meados de 2014.

Projeto de Formação sobre o Código de Conduta do BdP (2012-2014)



No âmbito da revisão dos Códigos de Conduta do Banco de Portugal dirigidos aos Conselhos de Administração e de Auditoria e aos Colaboradores, a Pedra Base foi a entidade selecionada para implementar este projeto, fruto da sua especialização no domínio da Ética nas organizações.

O projeto envolveu desenho das metodologias e conteúdos de formação sobre os Códigos de Conduta, um trabalho que foi realizado em parceria com o Consultor de Ética do Banco de Portugal, o Departamento Jurídico e o Núcleo de Formação. A conceção de conteúdos e suportes, envolveu a produção de diversas peças, dos

quais destacamos um kit de formação com apresentações em power point, cartões com dilemas éticos dirigidos a três públicos-alvo distintos, Diretores, Chefias e Colaboradores e um book com FAQ's (frequent asked questions).

Seguiu-se a realização da formação que consistiu na execução de 44 ações de formação dirigidas a Diretores, Chefias e Colaboradores do Banco de Portugal, num universo de cerca de 1700 pessoas.

Projeto de Formação sobre Gestão do Tempo e Gestão de Stress na Santa Casa da Misericórdia

**SANTA
CASA**

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

Em 2014 a Pedra Base desenvolveu um projeto de formação na Santa Casa da Misericórdia Lisboa que envolveu a formação de colaboradores das diferentes Direções e Serviços. O projeto incluiu dois cursos de formação, um curso em Gestão de Tempo e um curso em Gestão de Stress.

Foram realizadas 21 ações de formação, com um total de 294 horas ministradas a mais de 300 pessoas.

O projeto envolveu a execução de dois programas formativos destinados a dotar as pessoas de ferramentas de autoanálise e de desenvolvimento pessoal, melhorando a sua capacidade para lidar com a pressão, evitar fatores de improdutividade, organizar o seu tempo e o seu trabalho, prevenir o stress e consequências para a saúde associadas.

A formação dotou assim os colaboradores pertencentes a diferentes áreas funcionais e níveis hierárquicos de competências transversais que foram identificadas na globalidade pelos grupos como essenciais para potenciar o seu desempenho na Santa Casa da Misericórdia.

Projeto de Formação Vocacionado para o Desenvolvimento de Competências de Negociação na ELIS



No final de 2013, foi desenvolvido um projeto de formação com a empresa ELIS, no âmbito de desenvolvimento de competências de negociação. O programa de formação desenvolvido, denominado "O Negociador de Sucesso", é um programa interativo de dois dias, orientado para ganhar cooperação e negociar acordos interpessoais e comerciais mais favoráveis. Foram realizadas 4 ações de formação, com um total de 56 horas ministradas, dirigidas a Diretores, Chefias e Colaboradores, perfazendo um total de 90 pessoas.

Com base nas metodologias dos Estilos de Comunicação Persona Global, Criar Confiança, Cooperação e Negociação, os colaboradores da ELIS aprenderam a criar relações sustentadas *win-win* de longo prazo baseadas na confiança.

O programa desenvolveu-se em diferentes etapas. No primeiro dia, os colaboradores receberam *feedback* sobre como os seus colegas veem o seu estilo de comunicação e de que forma o mesmo influencia os outros, sobre a sua capacidade de projetar empatia e sobre o nível de flexibilidade interpessoal - todos eles elementos essenciais de uma comunicação eficaz. Estes *inputs* conduziram a um plano de ação individualizado, cujo objetivo foi aumentar a capacidade dos colaboradores de criar confiança, influenciar os outros e negociar eficazmente.

No segundo dia da formação, os colaboradores da ELIS tiveram acesso a ferramentas para abordarem o processo de negociação, no sentido de apreenderem como ultrapassar a posição assumida pela outra parte e chegar às suas reais necessidades em cada situação de negociação. Os formandos tiveram a oportunidade de aprender e praticar sobre as competências críticas para a eficiência dos seus processos de negociação com entidades externas, na sua equipa e departamento e entre áreas funcionais.

Cientes – ações a desenvolver

- Sensibilizar os interlocutores-chave nos clientes para os impactes das suas decisões e atividades na sociedade e no ambiente através da sua integração em workshops sobre a temática e convite para participar em ações de formação;
- Auscultação dos clientes sobre as expectativas com as ações da Pedra Base no âmbito da responsabilidade social;
- Inclusão de um princípio sobre responsabilidade social nos documentos da Pedra Base a comunicar em todos os relatórios elaborados pela Pedra Base.

A Pedra Base e os Parceiros



a pedra base
e os parceiros

A Pedra Base aposta em relações de parceria duradouras e construtivas. Apresentamos de seguida as práticas que desenvolvemos neste âmbito:

Código de Conduta para formadores e consultores

Este Código abrange todos os Formadores e Consultores que desenvolvam atividades em nome da Pedra Base, internos ou externos, que atuem em qualquer projeto que se relacione com a

empresa. O Código especifica e ajuda na contínua implementação dos Valores e Princípios da Pedra Base, estabelecendo padrões mínimos de atuação. Este documento teve uma nova revisão em 2013.

Domínios contemplados no Código:

- Representação da empresa;
- Confidencialidade;
- Conflito de interesses
- Ofertas e Presentes
- Cultura do Cliente
- Conformidade com a legislação, requisitos DGERT e Sistema Integrado de Gestão
- Boas Práticas ambientais

Discriminação positiva

Sempre que temos conhecimento que formadores e/ou consultores se encontram em situações desfavoráveis em termos económicos (por exemplo, famílias monoparentais; situações de desemprego no agregado familiar) procuramos alocar um maior volume de trabalho a esses formadores e/ou consultores como medida de apoio para a sua sustentabilidade económica.

Parceiros – ações a desenvolver

- Auditoria com critérios de responsabilidade social, ética e desenvolvimento sustentável a um fornecedor por ano.

A Pedra Base e a Sociedade



a pedra base
e a sociedade

Queremos contribuir para a qualidade de vida de todas as pessoas que nos rodeiam, estreitando laços com as comunidades onde operamos. Nesse sentido, apresentamos algumas práticas no domínio da relação da Pedra Base com a Sociedade:

Voluntariado de Competências

A Pedra Base tem participado ativamente em atividades de voluntariado de competências desenvolvidas no âmbito das atividades da Associação Portuguesa de Ética Empresarial – APEE.

- **Semana da Responsabilidade Social:**

A Pedra Base participa ativamente neste evento anual promovido pela APEE desde 2005, em várias regiões do país. Neste âmbito promovem-se várias iniciativas como *workshops* e seminários para a promoção do diálogo *multistakeholder* sobre o estado da arte da responsabilidade social e principais desafios das organizações para a implementação e promoção de sistemas sustentáveis. Em 2013, a Pedra Base participou na 8ª edição da Semana da Responsabilidade Social, que teve lugar na Fundação Cidade de Lisboa, promovendo o seminário intitulado “Responsabilidade Social, Desafios & Oportunidades”, no segundo dia do certame.

- Comissões Técnicas 164, 165 e 179 para o desenvolvimento das Normas Portuguesas de Ética nas Organizações, Sistema de Gestão da Responsabilidade Social e Organizações Familiarmente Responsáveis.

A Pedra Base participou ativamente no desenvolvimento das seguintes normas:

- NP 4460-1 Ética nas Organizações: Parte 1: Linhas de orientação para o processo de elaboração e implementação de códigos de ética nas organizações (2007)
- NP 4469-1 Sistema de Gestão da Responsabilidade Social Parte 1: Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização (2008)
- NP 4460-2 - Ética nas organizações, Parte 2: Guia de orientação para a elaboração, implementação e operacionalização de códigos de ética nas organizações (2009)
- NP 4469-2 - Responsabilidade Social Parte 2: Guia de orientação para a implementação do Sistema de gestão da responsabilidade social (2010)
- NP ISO 26000 - Guia de orientação para a Responsabilidade Social (2011).

Contratação local de pessoas e serviços

Contribuímos para o desenvolvimento da comunidade através da contratação de colaboradores e fornecedores na comunidade onde atuamos.

Apoio à empregabilidade

Promovemos de forma sistemática a empregabilidade no sector, nomeadamente através da contratação de jovens colaboradores, ao abrigo de programas de estágios profissionais e académicos e programas de inserção no mercado de trabalho.

Sociedade – ações a desenvolver

- Declaração de apoio aos Direitos Humanos de não compactuar com situações de discriminação no site da Pedra Base;
- Elaboração de um Plano de Prevenção da Corrupção;
- Criação de um blogue de Ética e Responsabilidade Social, o qual terá como intuito o envolvimento da sociedade em questões sensíveis, promovendo a circulação de ideias e gerar formas de atuação para o Desenvolvimento Sustentável.

A Pedra Base e o Ambiente



a pedra base
e o ambiente

Procuramos minimizar os impactes ambientais da nossa atividade, através das seguintes iniciativas:

Gestão sustentável de resíduos

- Reciclagem de tinteiros e toners;
- Separação de resíduos (orgânico, plástico e papel);
- Reciclagem de telemóveis e outros equipamentos de apoio;
- Utilização de lâmpadas de baixo consumo;
- Utilização prolongada de equipamentos.

Reciclagem de equipamentos eletrónicos

Todos os equipamentos eletrónicos utilizados pela empresa que se encontrem inutilizados - como por exemplo computadores, telemóveis, videoprojectores, entre outros - são entregues a instituições de cariz social quando ainda podem continuar a sua vida útil ou a empresas especializadas em reciclagem de equipamentos eletrónicos, de forma minimizar os seus impactes ambientais.

Preferência do suporte eletrónico em detrimento da utilização de papel

Sendo a Pedra Base uma empresa de formação, o desenvolvimento dos nossos serviços implica a utilização de elevadas quantidades de papel. De forma a minimizar os impactes ambientais desta utilização recorreremos ao suporte CD, *pen drive*, envio *online* ou soluções através da *cloud*, para distribuir a documentação associada à formação.

Sensibilização dos clientes para os impactes ambientais e o recurso a novas tecnologias

No âmbito da sensibilização dos clientes para os impactes ambientais decorrentes da nossa atividade, chamamos a atenção para a opção de desenvolvimento de recursos de formação em suporte eletrónico ou on-line, com recurso às novas tecnologias no domínio da programação informática.

Ambiente – ações a desenvolver

- Reduzir os gastos de energia no local de trabalho através da sensibilização para a adoção de comportamentos como:
 - colocação de extensões com interruptor;
 - retirar o carregador do portátil e do telemóvel sempre que ele estiver carregado;
 - imprimir apenas o indispensável;
 - utilizar folhas recicladas, também no âmbito da formação ministrada.