



2016



2018

PLANO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

# ENQUADRAMENTO

Desde a sua criação em 1995, a GEBALIS, tem vindo a integrar e consolidar na sua estratégia as questões da Responsabilidade Social numa lógica de gestão de proximidade, fortalecimento das redes sociais, parcerias com as associações locais, promoção dos Direitos Humanos e preservação ambiental, ainda muito antes de o conceito fazer parte do léxico da gestão organizacional.

A Empresa tem por missão “Gerir eficazmente os bairros com uma perspetiva de desenvolvimento e integração social, educação ambiental, conservação do património e integração profissional da população”.

Os seus valores assentam em Orientação para os Moradores, Inovação, Responsabilidade Social, Liderança e Rentabilidade.

Na prossecução das questões da responsabilidade social a Empresa tem, desde 2008, um Código de Ética orientador de normas de conduta, de comportamentos e de atitudes de todos os trabalhadores e trabalhadoras, que servem também de referência às demais partes interessadas (P.I.'s).

O presente Plano de Responsabilidade Social vem no seguimento do Plano de Ação para a Responsabilidade Social – GEBALIS Responsável, resultado da conclusão de uma pós-graduação de três funcionários, em Ética e Responsabilidade Social das Organizações, que foi apresentado ao Conselho de Administração em 2010. Importa referir que, a quase totalidade das medidas propostas no plano de 2010, ou já foram implementadas ou estão em fase de implementação.

Para elaboração do presente plano, foi dada atenção a todo o conhecimento e organização da informação referente à Empresa, e ao trabalho desenvolvido na apresentação de candidaturas a prémios e reconhecimentos, e consequentes auditorias.

Para realização deste plano para Responsabilidade Social, foram também importantes outros documentos a saber:

- Questionário de satisfação, a trabalhadores e trabalhadoras da Empresa realizado em 2010;
- Programa GEBALIS Solidária (2008), Banco de Bens GEBALIS Solidária (2011), programa de Voluntariado Empresarial reformulado (2015);
- Inquérito de Satisfação Residencial e Participação Cívica, nos bairros municipais de Lisboa publicado em 2015;
- Programa Aproximar - Envolver Mobilizar e Capacitar a Equipa da GEBALIS, Relatório da 1ª fase (Nov. 2015);
- Projeto CPTED<sup>1</sup> ( – Consultadoria CPTED à GEBALIS. Relatório intermédio correspondente às fases de diagnóstico e recomendações (Set. 2015).

O Plano, tem como referência a norma nacional NPISO 26000<sup>2</sup>, “Linhas de Orientação para a Responsabilidade Social”, que resulta da norma internacional com a mesma designação ISO 26000.

1) Prevenção Criminal através do Espaço Construído (Crime Prevention Through Environmental Design)

2) A GEBALIS, EM foi uma das entidades patrocinadoras da tradução da norma ISO 26000 para português da qual resultou a NP ISO 26000.

# Identificação/Mapeamento das Partes Interessadas (PI's)

Assumindo que as partes interessadas são pessoas, grupos, ou entidades cujos interesses podem afetar e ser afetados pelas decisões e atividades da Empresa, torna-se importante a sua identificação para presente plano.

Na GEBALIS foram identificadas como partes interessadas: Câmara Municipal de Lisboa; Moradores/as; Trabalhadores/as; Associações e coletividades; Lojistas; Entidades Públicas; Entidades Financeiras e Programas de Financiamento; Organizações Congéneres; Comunicação Social; Forças de Segurança e de Protecção.

## Identificação das Partes Interessadas

| Partes Interessadas                                |  |
|--|--|
| Grupos   | Subgrupos  |
| Câmara Municipal de Lisboa (Accionista Único)      | Executivo; Assembleia; Direcções Municipais; Departamentos; Outras Estruturas Municipais; Unidades de Projecto; Juntas de Freguesia  |
| Moradores/as                                       | Moradores em Geral; Responsáveis de Lote; Moradores Funcionários da GEBALIS; Moradores Funcionários da C.M.L.; Ocupantes Ilegais; Ocupantes Abusivos.  |
| Trabalhadores/as                                   | Administração; Chefias de Topo; Chefias Intermédias; Comissão de trabalhadores; Técnicos Especializados; Restantes Colaboradores; Familiares dos colaboradores.  |
| Comunidade Local: Associações e Coletividades      | Associações de Moradores; Associações Locais Culturais e Desportivas; Instituições Particulares de Solidariedade Social; Escolas; Associações Religiosas   |
| Fornecedores                                       | Empresas de Serviços (Empresa de Vigilância, Clean, seguros, SSTI, CTT); Concessionárias (EPAL, EDP, Lisboa Gás); Empresas de Construção Civil; Empresas de Fornecimento de Equipamentos e Materiais Diversos.                                     |
| Lojistas   | Lojistas com Contrato de Arrendamento  |
| Entidades Públicas                                 | Governo; Min. do Trabalho e Solidariedade Social Min. da Justiça; Min. das Finanças; Segurança Social; I.E.F.P.; C.P.C.J., Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; Escolas Universidades; Empresas Públicas; Outras Autarquias; Juntas de Freguesia. |
| Entidades Financeiras e programas de financiamento | B.P.I., B.C.P., Fundos Nacionais e Comunitários; (CML- Cont. programa?); Fiscal Único (Revisor Oficial de Contas)  |
| Organizações Congéneres                            | CEEP; Cechodas; APHM (Ass. portuguesa de habitação municipal); SRU Ocidental; DGSPH (património disperso CML); IHRU (Inst. Reabilitação Urbana); EGMA;...  |
| Comunicação Social                                 | Jornais; Blogues; Internet; Rádio e Televisão  |
| Forças de Segurança e de Protecção                 | P.S.P.; Polícia Municipal; Bombeiros Protecção Civil   |

## Seriação das Partes Interessadas

| Seriação                                       |   |  |   |  |   |
|--|---|--|---|--|---|
| Grupos   | Dependência (Dependência Económica ou financeira, ou fornecimento de algum produto essencial) | Influência (capacidade de influenciar a Organização a atingir os seus objetivos) | Vínculo (Obrigações legais financeiras e/ou Operacionais em forma de contratos) | Proximidade (P.is Com quem mais interage, ex. Colaboradores, ou de quem depende no quotidiano) | Representação (Pis que legitimamente representam outros indivíduos. Ex.ONG's Sindicatos, Comunida |
| Câmara Municipal de Lisboa                     | ©Média  | Muito Alta   | Muito Alto  | Alta   |   |
| Moradores                                      | Alta  | Média  | Muito Alto  | Muito Alta   |   |
| Colaboradores                                  | Muito Alta  | Alta   | Muito Alto  | Muito Alta   |   |
| Comunidade Local : Associações e Coletividades | Média   | Média  | Alto  | Alta   |   |
| Fornecedores                                   | Média   | Baixa  | Alto  | Alta   |   |
| Lojistas                                       | Baixa   | Baixa  | Alto  | Média  |   |
| Entidades Públicas                             | Baixa   | Alta   | Médio   | Média  |   |
| Entidades Financeiras                          | Baixa   | Alta   | Alto  | Alta   |   |
| Entidades e Empresas Congéneres                | Baixa   | Baixa  | Baixo   | Baixa  |   |
| Média  | baixa   | Alta   | Baixo   | Baixa  |   |
| Forças de Segurança e Protecção                | Baixa   | Alta   | Medio   | Média  |   |

| Partes Interessadas                           |   |
|---|---|
| Grupos  | Aspetos   |
| Câmara Municipal de Lisboa                    | Satisfação dos Moradores; Boa gestão da empresa e do património municipal; Cumprimentos da Legislação; Aumentar a Satisfação para as outras partes envolvidas; Alinhamento com políticas da CML para a habitação; Inovação tecnológica em prol do Desenvolvimento; Segurança; Ausência de Conflito; Desenvolvimento de sinergias; Parcerias; Eficiência energética; ; Produção de energia alternativa; Partilha de informação; melhoria da informação no GPH;   |
| Moradores                                     | Satisfação do Moradores; Diálogo aberto e permanente; Rendas adequadas; uniformidade de procedimentos empresa; celeridade no atendimento; respostas mais rápidas aos pedidos; Manutenção dos espaços comuns; segurança; conforto; boas relações de vizinhança; Cumprimento do pagamento das rendas; participação na manutenção, limpeza e conservação do edificado; participação na gestão do lote; participação em ações comunitárias coletivas; Melhoria nas relações cliente Empresa; Desenvolvimento de sinergias; Parcerias; Consumo de materiais; Produção de energia alternativa; assegurar o cumprimentos de direitos e deveres,  |
| Colaboradores                                 | Garantia de Empregos e Salários, Implementação de um modelo de avaliação e progressão na carreira; Melhor adequação do perfil dos colaboradores às funções; Formação para a melhoria das competências profissionais; Conciliação Trabalho família; Gestão de Competências; Segurança no trabalho; Maior reconhecimento das boas práticas individuais e por equipas; aplicação do código de ética; maior produtividade; melhor atitude; Mais empenho e maior rapidez nas respostas aos moradores; Pró-atividade na resolução dos problemas; comunicação e informação partilha; Adaptação da estrutura da organização; Desenvolvimento de sinergias; Parcerias; Eficiência energética; Consumo de materiais; Inovação tecnológica em prol do desenvolvimento. Reforço do orgulho do trabalho na Gebalis |
| Comunidade Local: Associações e Coletividades | Mais apoio monetário e técnico para o desenvolvimento das suas actividades; maior envolvimento das populações; reconhecimento pelas suas actividades; Mais empenho e dinamismo na resolução dos problemas das populações; cumprimento da legalidade; envolvimento e espírito de trabalho em parceria; concepção de projectos que promovam a autonomia e bem estar das populações; Desenvolvimento de sinergias; Parcerias;  |
| Fornecedores                                  | Igualdade de oportunidades na proposta de serviços; Pagamentos atempados; clareza de contratos; Cumprimento dos contratos; legalidade; que respeitem o nosso código de Ética; Segurança, garantia e qualidade nos produtos; Cumprimento da legalidade; cumprimento das normas sociais e ambientais; <b>segurança no trabalho; Desenvolvimento de sinergias</b> ; Melhorar eficiência energética; Consumo de materiais; <b>Inovação tecnológica em prol do desenvolvimento.</b>  |
| Lojistas                                      | Rendas mais adequadas; uniformidade de procedimentos por parte da empresa; equidade e imparcialidade nas rendas e nas intervenções; celeridade no atendimento; respostas mais rápidas aos pedidos; manutenção dos espaços comuns; maior segurança; conforto; boas relações de vizinhança; Cumprimento do pagamento das rendas; boas relações de vizinhança; participação em ações comunitárias coletivas e que estimulem o desenvolvimento económico do Bairro;   |
| Entidades Públicas                            | Cooperação institucional; <b>Comunicação; Desenvolvimento de sinergias Parcerias</b> ; Eficiência energética; Cumprimento da Lei; Colaboração com Universidades; Produção de energia alternativa; Partilha de informação  |
| Entidades Financeiras                         | Cumprimento dos prazos; <b>Desenvolvimento de sinergias; Parcerias</b> ; Boa Gestão e Bons resultados financeiros.  |
| Entidades e Empresas Congéneres               | Cooperação institucional; <b>Comunicação; Desenvolvimento de sinergias; Parcerias.</b>  |
| Média   | Partilha de informação; <b>Comunicação; Desenvolvimento de sinergias; Parcerias.</b>  |
| Forças de Segurança e Protecção               | Segurança nos bairro; Boas relações institucionais; Aproximação aos moradores; <b>Desenvolvimento de sinergias; Parcerias.</b>  |

# Objetivos do Plano

Este plano tem como objetivos:

1 - Dar orientação e suporte à atividade da Empresa, em termos de Responsabilidade Social, pela definição da Política de Responsabilidade Social para a GEBALIS.

2 - A realização de um plano de atividades, designado por Plano de Ação para a Responsabilidade Social, enquadrado no ciclo de atividades da GEBALIS.

Estes objetivos têm como pressuposto que, na base da Responsabilidade Social das empresas, está o princípio do Desenvolvimento Sustentável para o qual, o bom desempenho económico da organização, a promoção da coesão e desenvolvimento social da comunidade onde se insere, e a proteção ambiental, são variáveis indissociáveis.

O desempenho positivo no âmbito da Responsabilidade Social, contribui para uma gestão mais eficiente e a criação de valor de forma sustentável, aumenta a reputação da organização, melhora a opinião de quem nela investe de quem nela trabalha e de quem com ela se relaciona, assim:

- No âmbito da boa gestão, a GEBALIS pautando a sua gestão pela transparência, conduta ética, mantendo abertura a sugestões, comentários e opiniões que contribuam para melhorar as tomadas de decisão e os impactos que essas decisões têm nas partes interessadas, num processo de melhoria contínua, manterá resultados económicos positivos;

- No âmbito do envolvimento e desenvolvimento da comunidade, a empresa continuará a investir e a envolver-se na criação e promoção de projetos e atividades que contribuam para a capacitação dos moradores residentes, e de melhoria da sua qualidade de vida. Em relação à comunidade onde a sua atividade se insere contribuirá para a promoção da cultura de cidadania

e desenvolvimento de competências pessoais e sociais das pessoas. O seu contributo não dispensará o envolvimento das populações na identificação e resolução dos seus problemas;

- No âmbito dos Direitos Humanos, a empresa contribuirá, internamente na melhoria contínua das condições dos seus trabalhadores e trabalhadoras dando igualdade de oportunidades a todos e a todas. Externamente a empresa incluirá nos contratos de requisição de bens e serviços a alusão de conhecimento do código de Ética da Empresa e, continuará também a participar em projetos e atividades promotoras do desenvolvimento dos Direitos Humanos;

- No âmbito da proteção e educação ambiental, continuaremos a desenvolver e participar em projetos e em atividades que visem a reutilização, a reciclagem e o reaproveitamento de recursos bem como, a participação em ações de sensibilização e formação, em áreas relacionadas com o tema da educação e da proteção ambiental e da eficiência energética;

- No âmbito da promoção e divulgação da Responsabilidade Social, para além da integração da responsabilidade no sistema de gestão da Empresa, pretende-se ainda a contribuição através da participação em eventos, fóruns e grupos de trabalho relacionados com o tema, em parceria com entidades externas.

Uma Visão para a Empresa:

Sermos reconhecidos como Empresa Municipal de Excelência em Lisboa e, uma empresa de referencia na área da habitação social a nível nacional e internacional.

# POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA GEBALIS

Para além do cumprimento da lei, dos instrumentos de regulação coletiva e das principais convenções, nacionais e internacionais tais como: Organização das Nações Unidas (ONU), Organização Internacional do Trabalho (OIT), União Europeia (EU), Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), (entre outras) compromete-se a:

- Pautar a sua ação pela ética e transparência nos procedimentos para e com todas as suas Partes Interessadas;
- Orientar a sua ação para a inovação e liderança na gestão habitacional, com a eficiência, e a eficácia e, melhoria contínua na utilização e gestão dos recursos disponíveis;
- Valorizar o capital humano da Empresa;
- Promover a igualdade de oportunidades incluindo a igualdade de género, nas suas diferentes dimensões;
- Atender aos seus atos de gestão e aos impactes das suas decisões de forma equilibrada em termos económicos, patrimoniais, sociais e ambientais;
- Manter um diálogo aberto e construtivo, com as Partes Interessadas e, procurar na medida do possível, criar valor para todas elas, atendendo às suas legítimas expectativas;
- Contribuir para a sustentabilidade social e ambiental, e promover de forma

integrada a capacitação e o desenvolvimento das pessoas e das comunidades onde a sua atividade se insere;

- Respeitar e promover os Direitos Humanos em toda a sua cadeia de valor.

# PLANO DE AÇÃO PARA A RESPONSABILIDADE SOCIAL 2016 E 2017

Para a concretização dos objetivos elencados no Plano de Responsabilidade Social, propõe-se a elaboração de um Plano de Atividades bianual, com monitorização e avaliações regulares (anuais) numa perspetiva de melhoria contínua, mediante o desenvolvimento de programas / projetos a desenvolver ou a decorrer na GEBALIS:

## **Observatório das partes interessadas**

Envolvimento / Consulta de forma periódica e regular às Partes Interessadas (P.I.'s), estabelecendo mecanismos de comunicação e partilha de informação. Essas consultas poderão ser realizadas, mediante a realização de inquéritos, grupos focais, reuniões, workshops, seminários, encontros informais ou outros. O resultado dessas consultas deverão conduzir à produção de recomendações e à realização de projetos, atividades, promotoras de melhoria contínua na Empresa.

## **A GEBALIS Solidária**

Continuar a desenvolver numa perspetiva de melhoria contínua o Voluntariado Empresarial e o Banco de Bens Doados e motivando a criação de novos projetos como por exemplo o “Clube de Trocas”, através do qual se promova a troca de bens/objetos usados entre trabalhadores/as da Empresa.

## **Reativação da GEBALIS Ativa**

Continuação da dinamização do FUNLAB e desenvolvimento de ações de sensibilização / para as questões sociais, ambientais e de cidadania, bem como a criação de projetos/ atividades para a concretização destas matérias.

## **Certificação da GEBALIS como Entidade Formadora**

Desenvolvimento do processo para Creditação da GEBALIS como Entidade Formadora pela DGERT (Direção Geral do Emprego e das Relações Gerais no Trabalho) segundo o referencial “Sistema da Gestão da Qualidade da Formação”. O processo de candidatura tem a duração prevista de dois anos. No primeiro ano pretende-se realizar um diagnóstico interno ligado às questões da formação, planeamento do projeto de conceção e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade da formação (SGQF) e formação à equipa da GEBALIS. No segundo ano pretende-se desenvolver a estratégia de formação, elaboração do manual do SGQF, procedimento da candidatura e dar formação.

## **Promoção da Responsabilidade Social**

Realização de ações e ou atividades pela GEBALIS e ou pela participação em representação da empresa em fóruns, grupos de trabalho ou outros eventos.

**No 1º trimestre de 2016 serão apresentadas as propostas de plano de ação para cada uma das 5 áreas acima descritas. As propostas de plano de ação pretenderão discriminar: equipa afeta ao projeto e tempo de afetação de cada um dos elementos, atividades detalhadas, objetivos, cronograma e custos associados tendo em atenção o orçamento para o próximo ano.**



GEBALIS- Gestão do Arrendamento Social em  
Bairros Municipais de Lisboa, EM, SA

Edição Digital

2016