

iLUMiNA

WWW.ILUMINA.PT

RELATÓRIO DE DESEMPENHO

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Ano 2017

Índice

1. Valores da Organização	2
2. Sistema de Gestão da Responsabilidade Social	3
3. Partes Interessadas Significativas da Organização e Respetivo Processo de Envolvimento	5
4. Aspetos da Responsabilidade Social Significativos	6
5. Indicadores da Responsabilidade Social	11
6. Plano da Responsabilidade Social	12
7. Desempenho da Responsabilidade Social e sua Evolução	13
7.1 Objectivos e Indicadores	13
7.2 Divulgação	14

1. Valores da Organização

Numa sociedade cada vez mais competitiva, exigente e global, as questões da qualidade, do ambiente, da segurança no trabalho e da Responsabilidade Social assumem um papel preponderante no funcionamento e êxito de qualquer organização. A identificação e/ou a antecipação das necessidades dos clientes, consumidores e parceiros revela-se o fator diferenciador da inovação, através da gestão motivacional das partes interessadas.

Aplicando-se tal visão à atividade da Organização é, assim, consensual considerar vital para a Organização a qualificação periódica do seu SIG, o que permite efetuar a avaliação continuada da sua implementação, adequabilidade e eficácia, num processo que se pretende de evolução do desempenho comercial e melhoria contínua.

Assim, a Ilumina rege-se pelos seguintes Valores:

- Respeito absoluto pela legalidade, preservação da idoneidade e transparência em toda a cadeia de negócio;
- Prestação do serviço comercial e de apoio técnico mais adequado aos propósitos do Cliente, mantendo o maior *stock* da península ibérica disponível e com produtos de vanguarda;
- Cumprimento rigoroso dos compromissos contratuais com Colaboradores, Fornecedores e Clientes, como afirmação de competência e ética Empresarial;
- Respeito pelo meio ambiente, pela preservação dos recursos naturais e criação de condições de desenvolvimento sustentado no âmbito do Grupo de Empresas;
- Promoção da saúde, segurança e bem-estar de colaboradores, bem como a promoção da segurança de fornecedores e clientes dentro das instalações da Organização;
- Contribuir na sua área de influência para a promoção de conhecimentos, comportamentos e atitudes que visem a otimização da gestão dos recursos de iluminação numa perspetiva ambientalmente positiva;
- Atrair, reter, formar e motivar o capital humano num enquadramento favorável à utilização quer das suas competências técnicas quer das suas capacidades de contribuição para o esforço global da Inovação

2. Sistema de Gestão da Responsabilidade Social

A Ilumina iniciou a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente em 2008, ano em que obteve a concessão dos dois certificados.

Em 2010 integrou os referenciais relacionados com a Segurança e Saúde e com a Responsabilidade Social, obtendo a certificação em Julho do mesmo ano.

Em 2012, a Ilumina integrou o referencial de Investigação, Desenvolvimento e Inovação com âmbito relacionado com a Gestão Motivacional das Partes Interessadas.

Em 2013, 2014 e 2015, a Ilumina foi distinguida com os prémios “Excelência no Trabalho”, na categoria pequenas empresas e “Melhores Empresas”.

Em 2016 e 2017 a organização foi distinguida com o prémio “Melhores Empresas para Trabalhar”.

O Sistema de Gestão da Responsabilidade Social foi estabelecido tendo em conta a análise do contexto ambiental, económico e social realizada pela Equipa da Ilumina. Esta análise abrangeu a totalidade da organização e foi integrada no Sistema de Gestão já implementado (Qualidade, Ambiente, Segurança e IDI).

Neste contexto, identificou e avaliou as partes interessadas da Organização, bem como aspetos da responsabilidade social, a legislação associada, convenções, declarações e as boas práticas que deveriam ser adotadas como princípios. Para os aspetos avaliados como significativos são definidas medidas por forma a realizar as operações em condições controladas.

Foi estabelecida uma Política da Responsabilidade Social (integrada na Política do SIG), a qual está disponível a todas as partes interessadas a partir do *site* ou através de consulta nas instalações da Ilumina.

Anualmente são definidos objetivos e indicadores de modo a promover a melhoria contínua nesta área.

É de extrema importância que a Ilumina garanta que os seus fornecedores cumpram os requisitos definidos internamente para a Responsabilidade Social, ou seja, introduzir na cadeia de fornecimento a verificação das práticas de RS.

A comunicação com as partes interessadas é garantida de acordo com o tipo de comunicação. A avaliação do desempenho da responsabilidade social é realizada através de Relatório próprio que contém a informação relevante nesta área.

A verificação periódica, através de auditorias externas, realizadas por entidades imparciais, garante a correta manutenção do sistema, de acordo com o estabelecido nas orientações da Organização.

3. Partes Interessadas Significativas da Organização e Respetivo Processo de Envolvimento

De acordo com a metodologia definida pela Organização, foram identificadas as partes interessadas significativas e respetivos processos de envolvimento.

5

Parte Interessada	Processo de Envolvimento
Cientes	Prática de comércio justo Estabelecimento de parcerias para desenvolvimento de novos produtos Respeito pelas patentes, direitos de autor e propriedade intelectual
Colaboradores e famílias	Consulta aos trabalhadores Reuniões Ações de sensibilização Caixa de ideias Evento Anual
Fornecedores	Reuniões Estabelecimento de Parcerias Partilha de conhecimento

4. Aspetos da Responsabilidade Social Significativos

Foram considerados significativos os seguintes aspetos da responsabilidade social:

Tema	Aspeto RS	Tipo de relação	Expetativas Partes Interessadas			Medidas de Controlo
			Clientes	Colaboradores e Famílias	Fornecedores	
Governo das Organizações	Adaptação da estrutura da Organização	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	Divulgação no <i>site</i> da organização documentação referente à responsabilidade Social da organização
	Transparência e carácter ético das atividades	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	
	Informação, consulta e participação das partes Interessadas	Direta / Indireta	Elevado	Elevado	Elevado	
Direitos civis e políticos	Direito à liberdade de expressão	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	Divulgação no <i>site</i> da organização documentação referente à responsabilidade Social da organização
	Direito a não ser sujeito a abuso físico, tratamento degradante, desumano e cruel	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	
	Direito à liberdade de movimentos	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	
	Direito a não ser privado da liberdade através de qualquer forma de escravatura ou servidão	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	
Direitos Económicos, Sociais e Culturais	Direito ao trabalho e condições dignas de trabalho	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	Divulgação no <i>site</i> da organização documentação referente à responsabilidade Social da organização
	Direito à liberdade religiosa, pensamento, orientação sexual e cultural	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	
Igualdade de Oportunidades	Não discriminação	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	Divulgação no <i>site</i> da organização documentação referente à responsabilidade Social da organização
Formação profissional e valorização de recursos humanos	Formação profissional (inicial, continua, de requalificação, de reconversão, etc.)	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	Plano Anual de Formação
	Desenvolvimento de competências	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	Plano Anual de Formação

Tema	Aspeto RS	Tipo de relação	Expetativas Partes Interessadas			Medidas de Controlo
			Cientes	Colaboradores e Famílias	Fornecedores	
Ambiente	Produção de resíduos. Incluindo resíduos perigosos	Direta/ Indireta	Elevado	Elevado	Elevado	Recolha REEE
						Monitorização dos resíduos produzidos pela Organização;
Cadeia de Valor	Parcerias para o desenvolvimento de novos produtos	Indireta	Elevado	Elevado	Elevado	Estreitamento das relações entre Ilumina e Philips / Calex
Inovação	Inovação tecnológica em prol do desenvolvimento sustentável	Indireta	Elevado	Elevado	Elevado	Orientação estratégica da empresa para a modernização e inovação dos aspetos de iluminação. Novas tecnologias LED e avanço com marca própria para segmento específico, Van Cliff
	Respeito pelas patentes, direitos de autor e propriedade intelectual	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	A Ilumina respeita os direitos de autor exemplo disso esta refletido no nosso Site onde fazemos referencia a um anuncio da EDP onde por sua vez referimos a sua origem.
Consumidores	Saúde e segurança do consumidor	Direta/ Indireta	Elevado	Elevado	Elevado	Os produtos são todos certificados conforme as normas da união europeia
	Informação sobre conteúdo, segurança de utilização, manutenção, armazenagem e eliminação de bens e/ou serviços	Direta/ Indireta	Elevado	Elevado	Elevado	As embalagens dos produtos encontram-se todas com indicações para o consumidor

Tema	Aspeto RS	Tipo de relação	Expetativas Partes Interessadas			Medidas de Controlo
			Clientes	Colaboradores e Famílias	Fornecedores	
	Resolução de conflitos e litígios (custo, celeridade, reparação de prejuízos)	Direta/ Indireta	Elevado	Elevado	Elevado	A Organização encontra-se em parceria com um escritório de advogado o qual trata de todas as questões de conflitos e litígios
	Privacidade de proteção de dados pessoas	Direta/ Indireta	Elevado	Elevado	Elevado	Os dados dos nossos clientes não são fornecidos a ninguém fora da Organização. Este fator é salvaguardado sempre.
	Satisfação de necessidade e expectativas	Direta/ Indireta	Elevado	Elevado	Elevado	A Organização por se encontrar certificada segundo o referencial ISO 9001 (entre outros ref) efetua a avaliação do grau de satisfação dos seus clientes
	Relações de venda e pós-venda	Direta/ Indireta	Elevado	Elevado	Elevado	As relações pós venda são asseguradas através de um acompanhamento dos nossos comerciais, espelho disto é a taxa de fidelização dos nossos clientes
	Qualidade de bens e serviços	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	A qualidade dos nossos bens e serviços está espelhada nas taxas de reclamações como também no grau de satisfação dos nossos clientes
	Informação, formação e educação para o consumo sustentável	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	Visitas ao Museu - Sensibilização Boas Práticas Ambientais

Tema	Aspeto RS	Tipo de relação	Expetativas Partes Interessadas			Medidas de Controlo
			Clientes	Colaboradores e Famílias	Fornecedores	
	Garantias	Indireta	Elevado	Elevado	Elevado	Clarificação por parte do principal fornecedor da Organização dos conceitos de 'Garantia', não só para equipamentos, mas também de consumíveis, facto inédito na história comercial do mesmo.
	Publicidade responsável	Direta/ Indireta	Elevado	Elevado	Elevado	Elaboração de catálogo por biénio para produtos de marca própria. Consolidação da imagem corporativa, com destringa da atividade de cada empresa, através de site autónomo
	Rastreabilidade de bens e serviços	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	Incorporação no <i>software</i> 'Primavera' da gestão de stocks no armazém.
Desenvolvimento da Sociedade	Educação/formação para a vida/formação da sociedade e das comunidades locais	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	Visitas ao Museu - Sensibilização Boas Práticas Ambientais
	Património cultural	Indireta	Elevado	Elevado	Elevado	
	Mecenato/Filantropia	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	Ações filantrópicas Projeto tampinhas; Doação de Kit de lâmpadas para todos os visitantes da organização em ações de sensibilização; doação em dinheiro ao longo do ano para várias instituições.

Tema	Aspeto RS	Tipo de relação	Expetativas Partes Interessadas			Medidas de Controlo
			Cientes	Colaboradores e Famílias	Fornecedores	
	Atividade sociais, culturais e de lazer	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	Visitas ao Museu - Sensibilização Boas Práticas Ambientais Evento anual colaboradores Pagamento de ginásio
	Saúde pública/bem-estar	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	Seguro de saúde Massagem Outras ações de gestão motivacional que têm como objetivo a promoção do bem estar das PI
	Acesso à informação/ participação dos cidadãos e organizações/ participação pública	Direta	Elevado	Elevado	Elevado	Visitas ao Museu - Sensibilização Boas Práticas Ambientais
	Condições e fatores que afetem/melhorem o bem-estar e as condições de vida da vizinhança (idosos, pessoas com deficiência, crianças, etc.)	Indireta	Elevado	Elevado	Elevado	Projeto tampinhas

5. Indicadores da Responsabilidade Social

Foram estabelecidos um conjunto de indicadores que permitem à Organização avaliar o seu desempenho:

- Taxa de absentismo
- Taxa de rotatividade dos Colaboradores
- Avaliação dos Fornecedores
- Taxa de concretização do Plano Anual de Responsabilidade Social
- Índice de frequência
- Índice de Gravidade
- Nº de incidentes sem danos pessoais
- Taxa de satisfação das partes interessadas (clientes, fornecedores e colaboradores)
- Taxa de permanência dos fornecedores

6. Plano da Responsabilidade Social

O Plano de Responsabilidade Social contém todas as acções internas de incentivo às Partes Interessadas.

Todas as acções e custos associados foram mantidos.

Em 2018 manter-se-ão todas as acções já definidas. Novos projectos poderão ser propostas e analisados oportunamente.

7. Desempenho da Responsabilidade Social e sua Evolução

7.1 Objectivos e Indicadores

Taxa de absentismo

A taxa de absentismo tem em conta não apenas as faltas injustificadas, como também as faltas devidas por baixa médica. Durante o ano de 2017 registaram-se baixas de maternidade/paternidade que teve impacto na taxa de absentismo. Assim o resultado final ficou acima da meta definida.

Avaliação dos Fornecedores

O objetivo da organização é o de trabalhar com um conjunto de Fornecedores com uma boa avaliação relativamente a produtos fornecidos /serviços prestados.

No ano de 2017, obteve-se uma avaliação acima da meta estabelecida, superando o definido.

Taxa de concretização do Plano Anual de Responsabilidade Social

O Plano Anual de Responsabilidade Social contempla um conjunto de ações para as quais a Ilumina disponibiliza recursos. Em 2017, todas as acções definidas mantiveram-se disponíveis/ativas para todos os Colaboradores.

Índice de frequência e gravidade

As metas foram atingidas uma vez que não se registou qualquer acidente de trabalho.

Nº de incidentes sem danos pessoais

Em 2017 não se registaram quaisquer incidentes sem danos pessoais.

Taxa de satisfação das partes interessadas (clientes, fornecedores e colaboradores)

Esta taxa tem em conta a satisfação de clientes, fornecedores e colaboradores. Em 2017 o resultado cumpriu a meta definida.

Donativos e Entidades Beneficiárias

Em 2017, o valor em donativos não foi apurado uma vez que se trataram de doações de lâmpadas. Registaram-se 47 doações que correspondem a 183 artigos.

14

7.2 Divulgação

A Ilumina efectua a divulgação de aspetos relacionados com a Responsabilidade Social no seu site. Salienta-se a informação disponibilizada sobre:

- ✓ Declarações/Leis em que a Organização se revê
- ✓ Declaração Universal dos Direitos Humanos
- ✓ Declaração dos Direitos da Criança
- ✓ Declaração Universal dos Direitos da Água
- ✓ Lei da Liberdade Religiosa

Links que recomendamos para consulta:

- ✓ <http://www.igualdade.gov.pt/> (Promoção da igualdade de género no local de trabalho)
- ✓ <http://www.rea.pt/> (Contra qualquer tipo de discriminação)
- ✓ <http://www.unicef.pt/artigo.php?mid=18101110&m=1> (Contra o trabalho infantil)