

A Sustentabilidade como Modelo de Abordagem à Eficiência nas Organizações

Carla Marreiros

Head of Brand Experience

Oni Communications

30%

Poupança de custos na Administração Pública originada por soluções Oni

24 toneladas

Poupança energética do novo *datacenter* da Oni: 24 ton. CO2 equiv.

140.000 Km

Pares de fibra óptica que cobrem 85% da actividade económica nacional

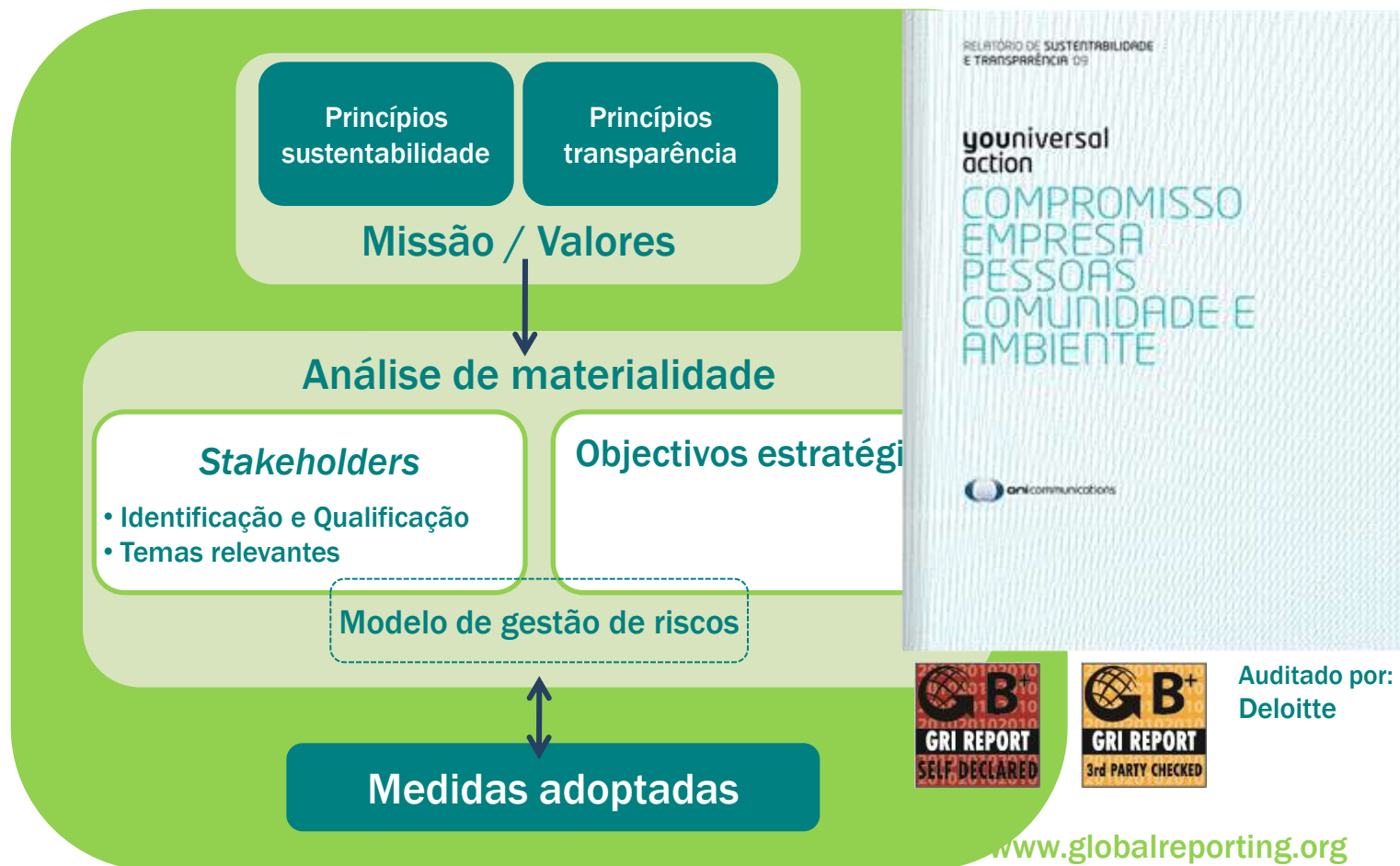


ECONOMIA

AMBIENTE

SOCIEDADE

SUSTENTABILIDADE



Equilíbrio: vocação comercial (missão) / cidadã responsável (valores)

Missão

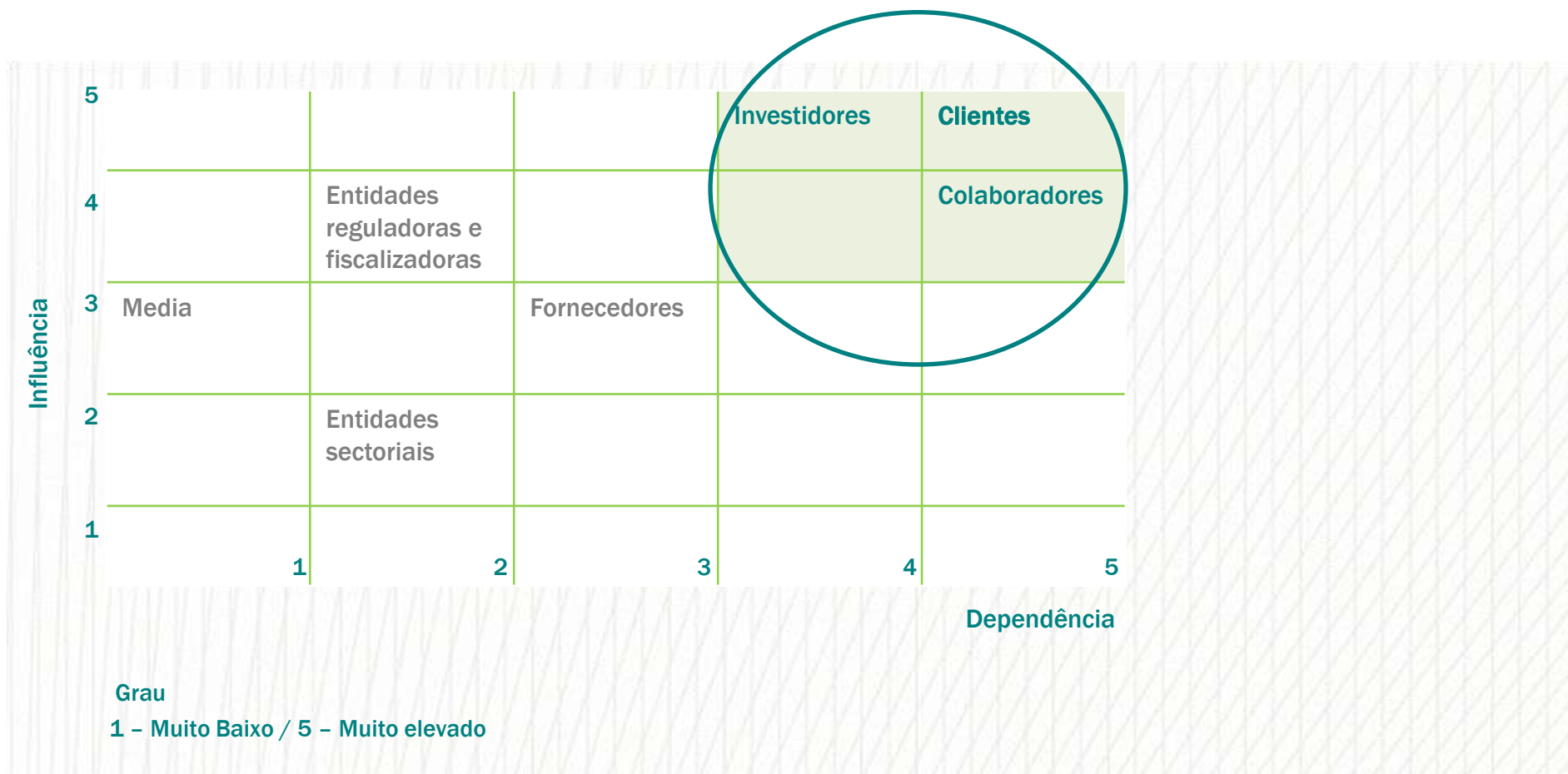
- Potenciar a individualidade de cada cliente através de soluções e serviços personalizados
- Surpreender as empresas com melhores experiências de comunicação, interação e acesso à informação
- Integrar talento e tecnologia para desenhar soluções de comunicação exclusivas que facilitem a inovação e a diferenciação no negócio dos clientes
- Estar sempre um passo em frente em termos de agilidade, qualidade e capacidade de serviço ao cliente

Valores I-Care:

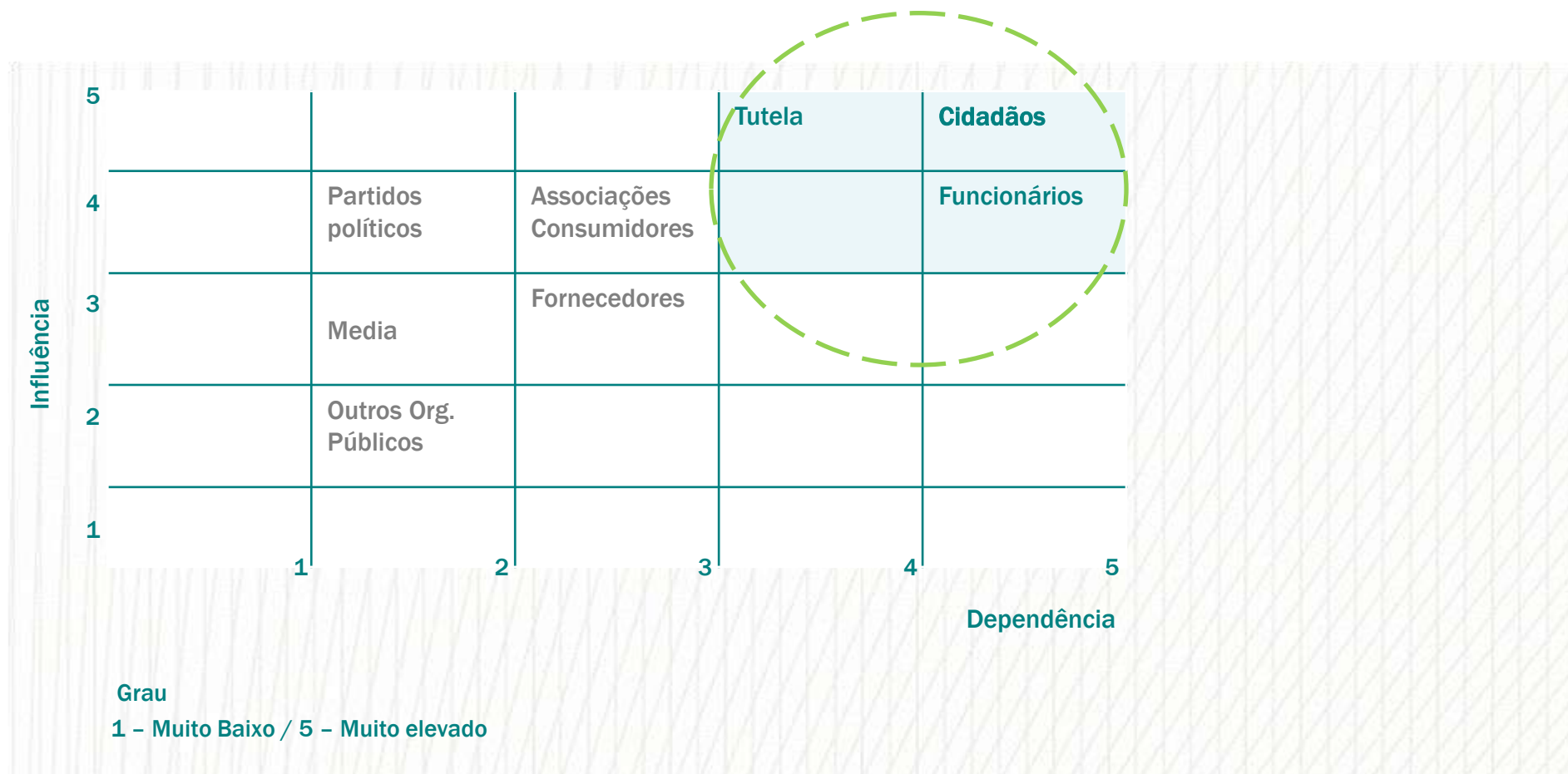
- Integridade
- Orientação ao **C**liente
- **A**daptabilidade
- **R**esponsabilidade
- **E**xcelência

- Código de Ética (2007)
- Princípios de Negócio – “Regras de Ouro” (2008)

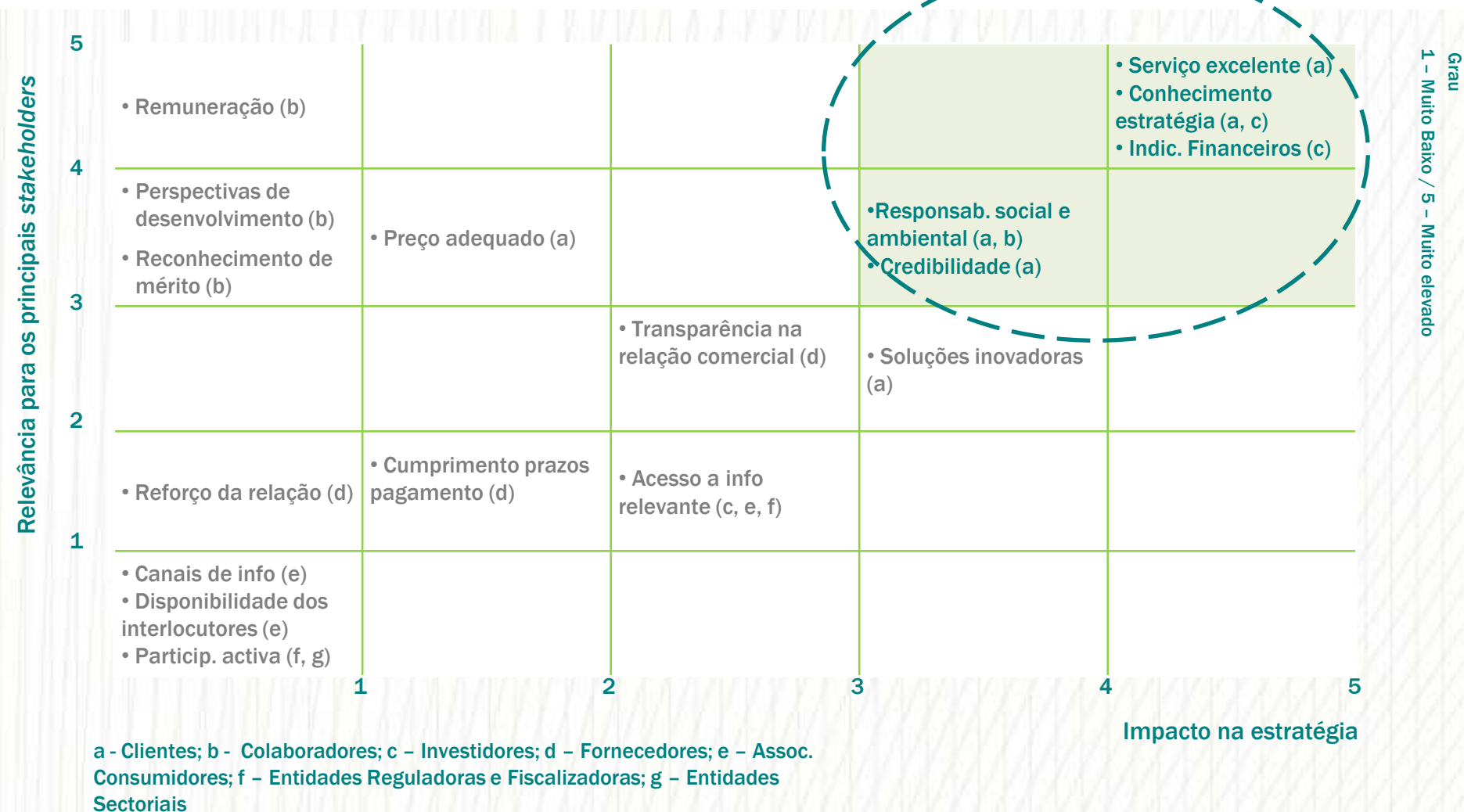
Qualificação de Stakeholders Oni Communications



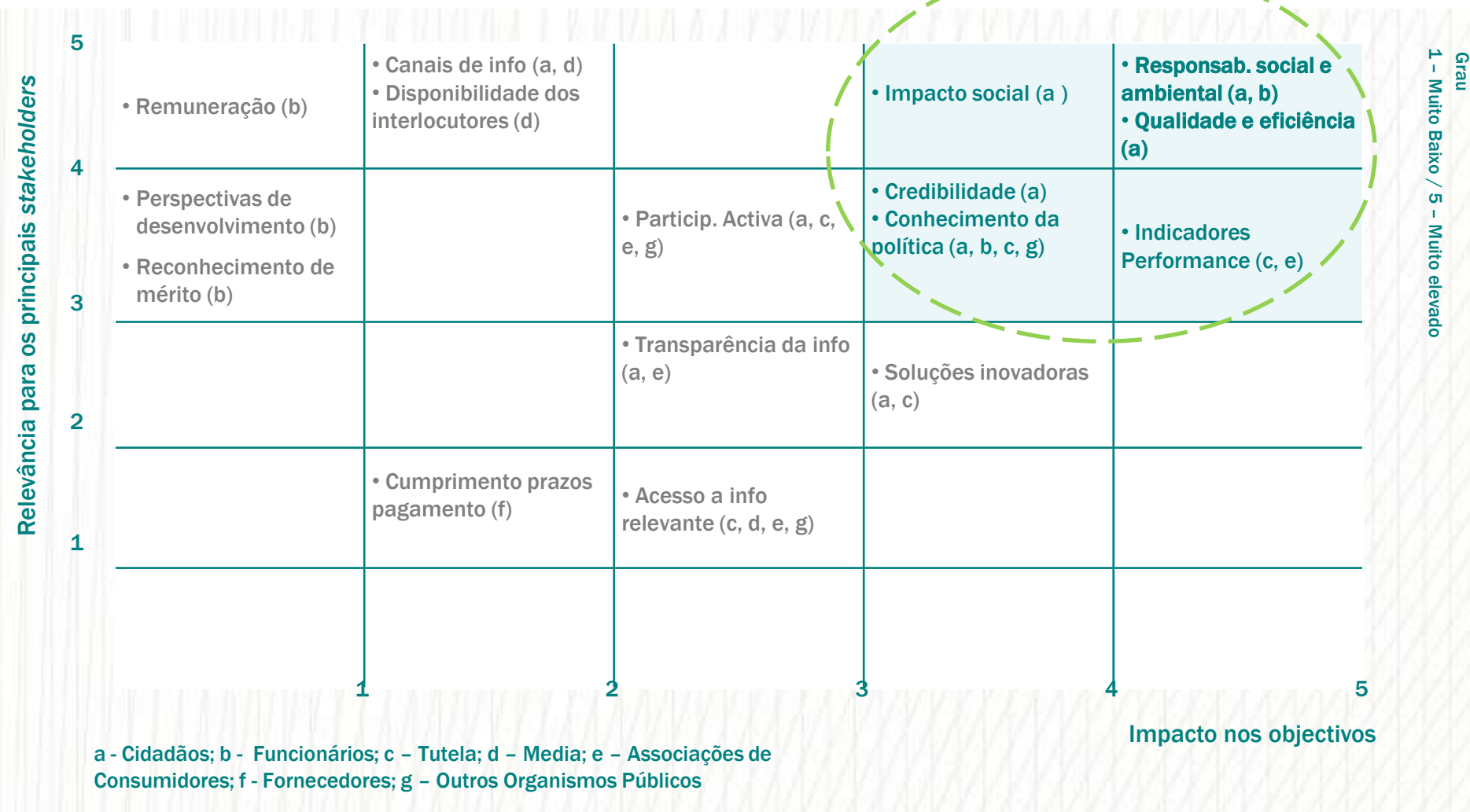
Qualificação de Stakeholders (ex. Organismo Público)



Temas relevantes Oni Communications



Temas relevantes (ex. Organismo Público)



Principais medidas

1. Aumento da eficiência operacional

- Optimização da estrutura de custos
- Alinhamento e motivação dos colaboradores



- Adopção de SIs mais eficientes
- Racionalização do consumo de energia
- Lançamento de 6 programas internos
- Reforço do talento

2. Excelência no serviço aos clientes

- Investimento em Redes de Nova Geração
- Programa de melhoria da satisfação do cliente



- Criação do NGOC (c/ novo *datacenter*)
- Criação da F300
- Inquéritos de satisfação ao cliente
- *Insourcing* dos serviços de GTC

3. Diferenciação: serviços inovadores e à medida

- Criação de áreas de negócio complementares ao *core business*
- Consolidação de um posicionamento inovador e tangível



- Criação de 2 empresas: integração de redes e integração com TIs
- Reforço da presença nos media
- Aposta na inovação: *Technological Dev.*

4. Preparação para cotação em bolsa

- Reforço da comunicação com os *stakeholders*
- Desenvolvimento das dimensões ambiental e social



- Relatório de Sustent. e Transparência
- Acções de envolvimento com ONGs
- Certificação ISO:14001
- Programa GoforthePlanet

Expectativas e necessidades / Medidas adoptadas

1. Soluções inovadoras de comunicações

- Criação do NGOC (c/ novo datacenter)
- 2 novas empresas: Integração de redes e integração de TIs

2. Serviço de excelência

- Novo modelo organizativo
- Certificações ISO:9001

3. Empresa sólida e credível

- Transparência e rigor (R&C)
- Coerência da estratégia
- Resultados financeiros

4. Empresa ambientalmente responsável

- Certificação ISO:14001 (sede)
- Programa GoforthePlanet
- Portfolio com soluções eco-eficientes



Medidas adoptadas - Colaboradores

Colaboradores: factor crítico de sucesso na abordagem de sustentabilidade



Consumo de energia directa (Gj)

Combustíveis	2008	2009	Variação
Gasolina	1.459	836	- 43%
Gasóleo	9.181	8.685	- 6%

Emissões de CO2 (ton CO2 equiv.)

	2008	2009	Variação
Gasolina e gasóleo (frota) (dir.)	844	756	- 11%
Electricidade (ind.)	-	7.230	n/a
Viagens em trab. (colab.) (ind.)	-	19	n/a
Deslocações c-t-c (colab.) (ind.)	-	219	n/a



Experiência na Adm. Pública

- Redução de 30-40% nos custos de TICs
- Combate do *spam*
- Impacto ambiental favorável
 - Eficiência energética
 - Redução das emissões de CO2
- Processos com melhoria contínua
- *Cloud computing*

Especialização das organizações no seu *core business*



www.onicommunications.pt

www.onicommunications.pt/ipaper/RST_PT09/

