

# 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

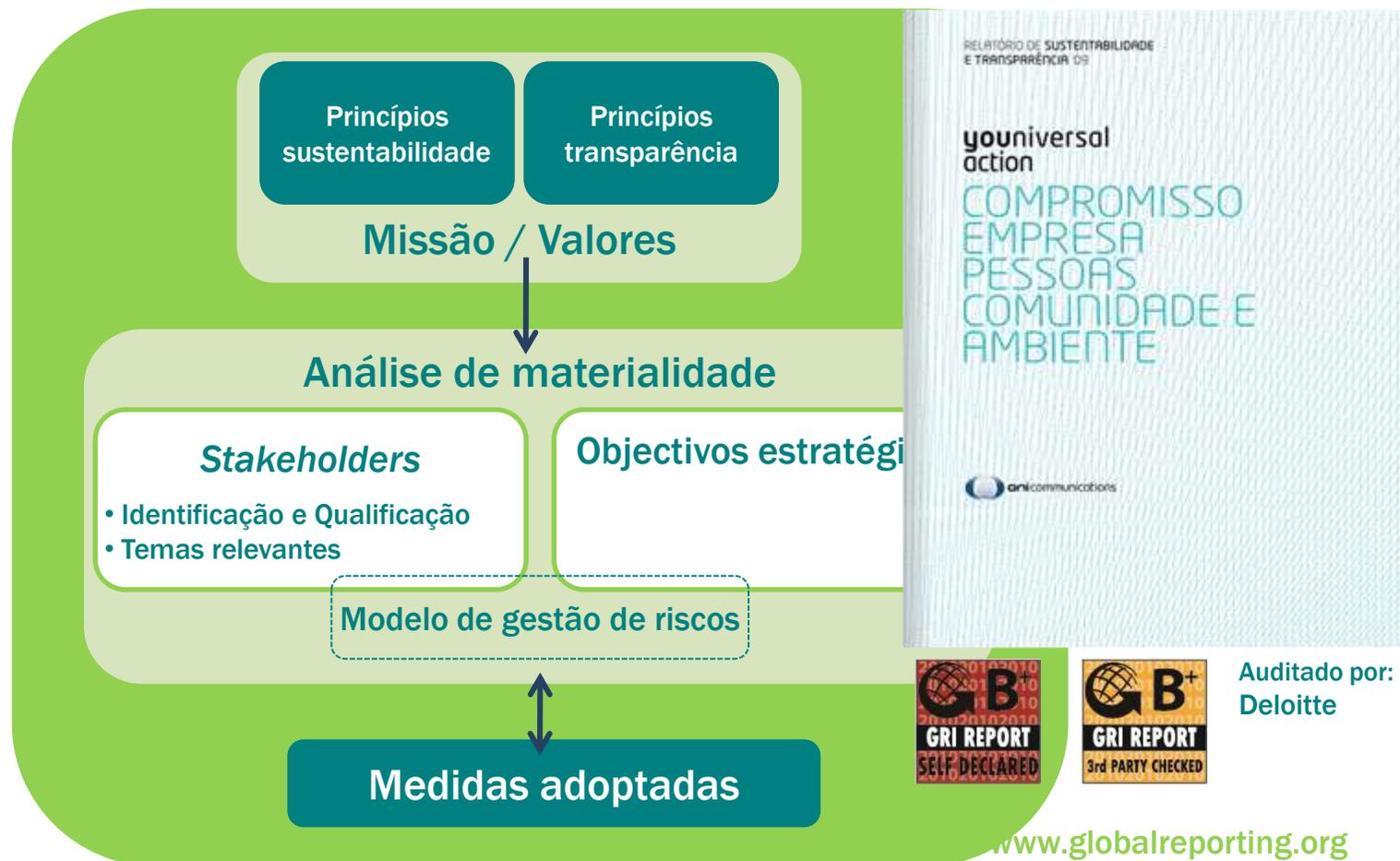


ECONOMIA

AMBIENTE

SOCIEDADE

SUSTENTABILIDADE



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

### Missão

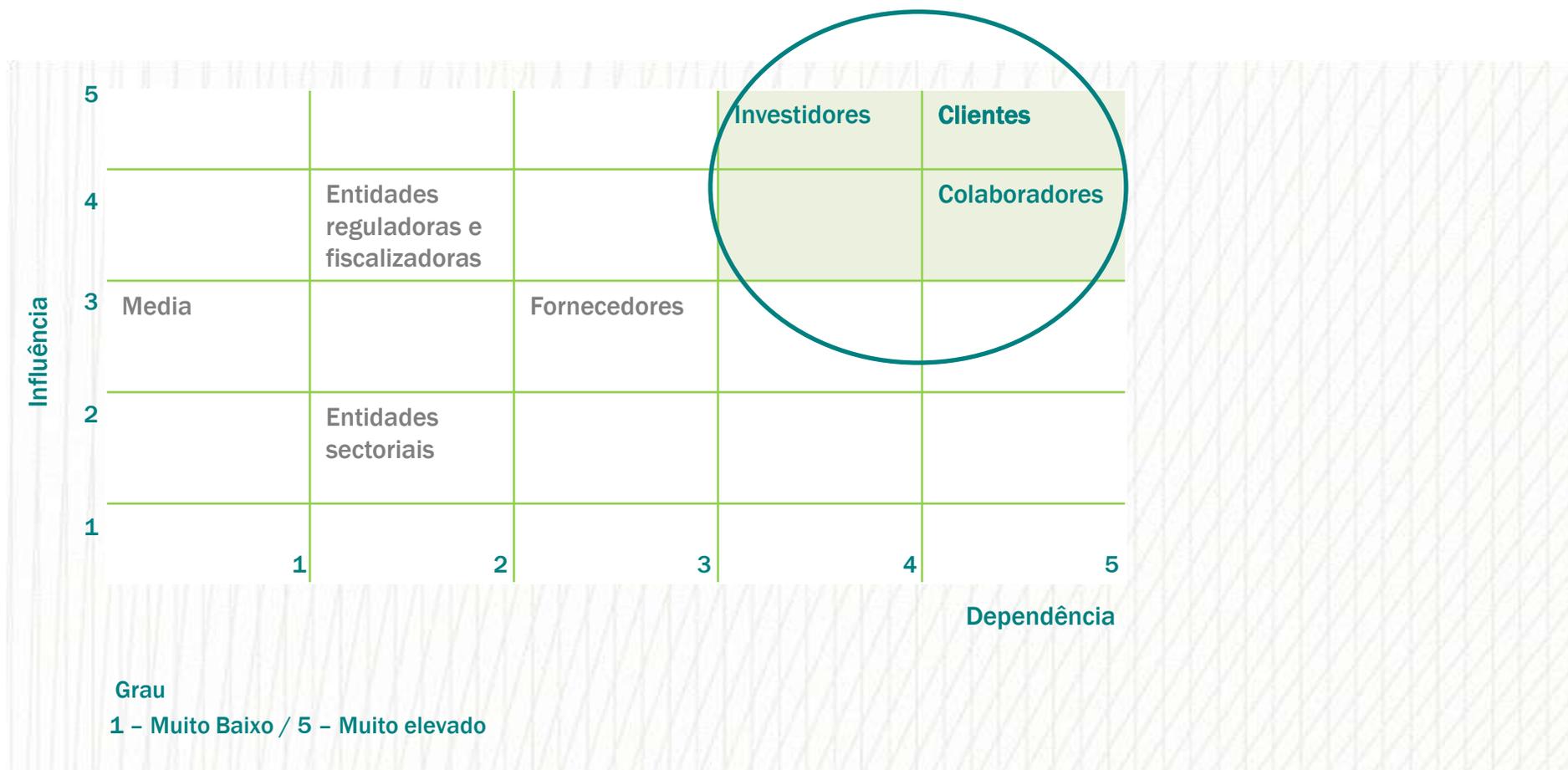
- Potenciar a individualidade de cada cliente através de soluções e serviços personalizados
- Surpreender as empresas com melhores experiências de comunicação, interação e acesso à informação
- Integrar talento e tecnologia para desenhar soluções de comunicação exclusivas que facilitem a inovação e a 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:

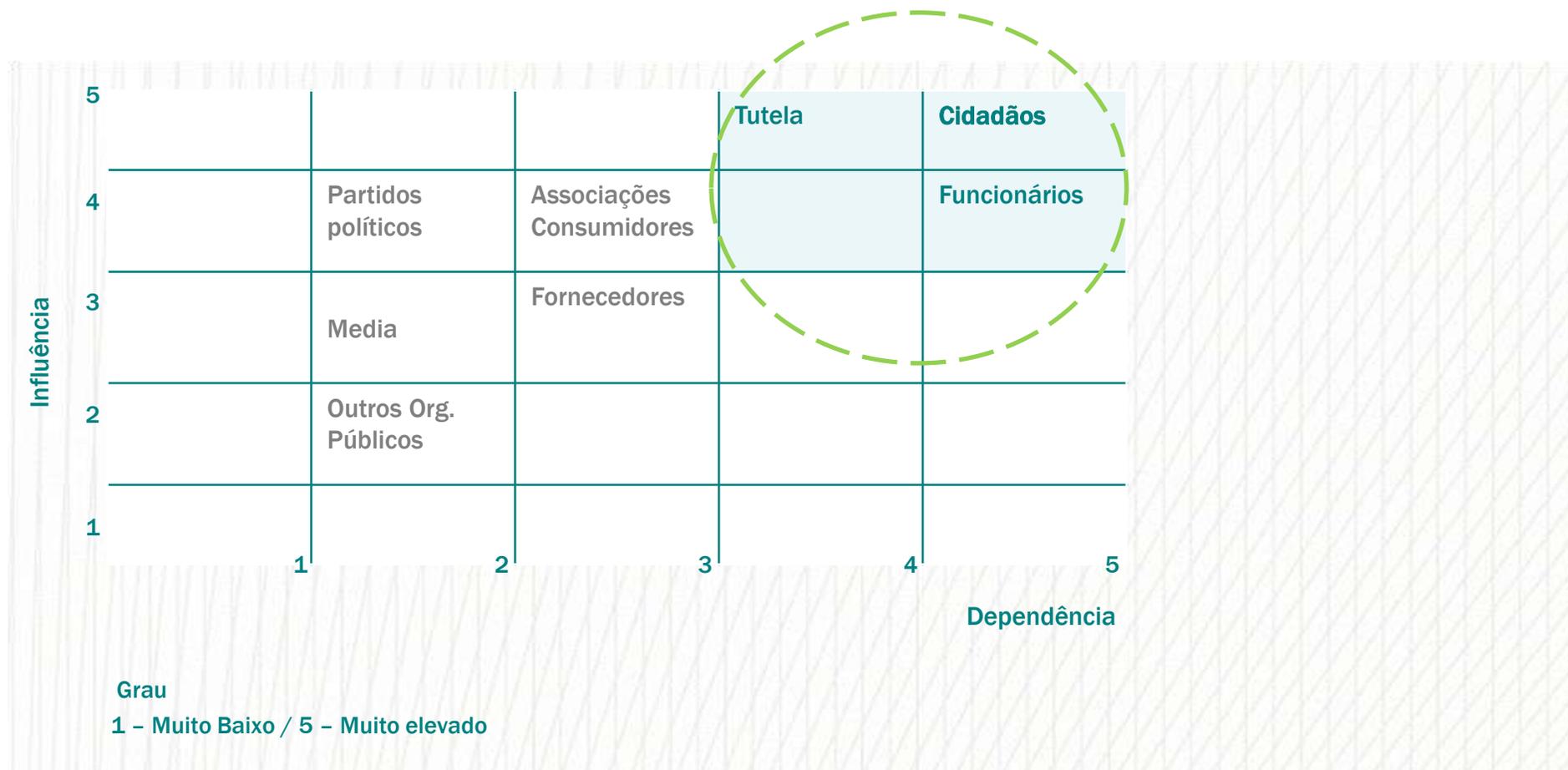
- Integridade
- Orientação ao **C**liente
- **A**daptabilidade
- **R**esponsabilidade
- **E**xcelência

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

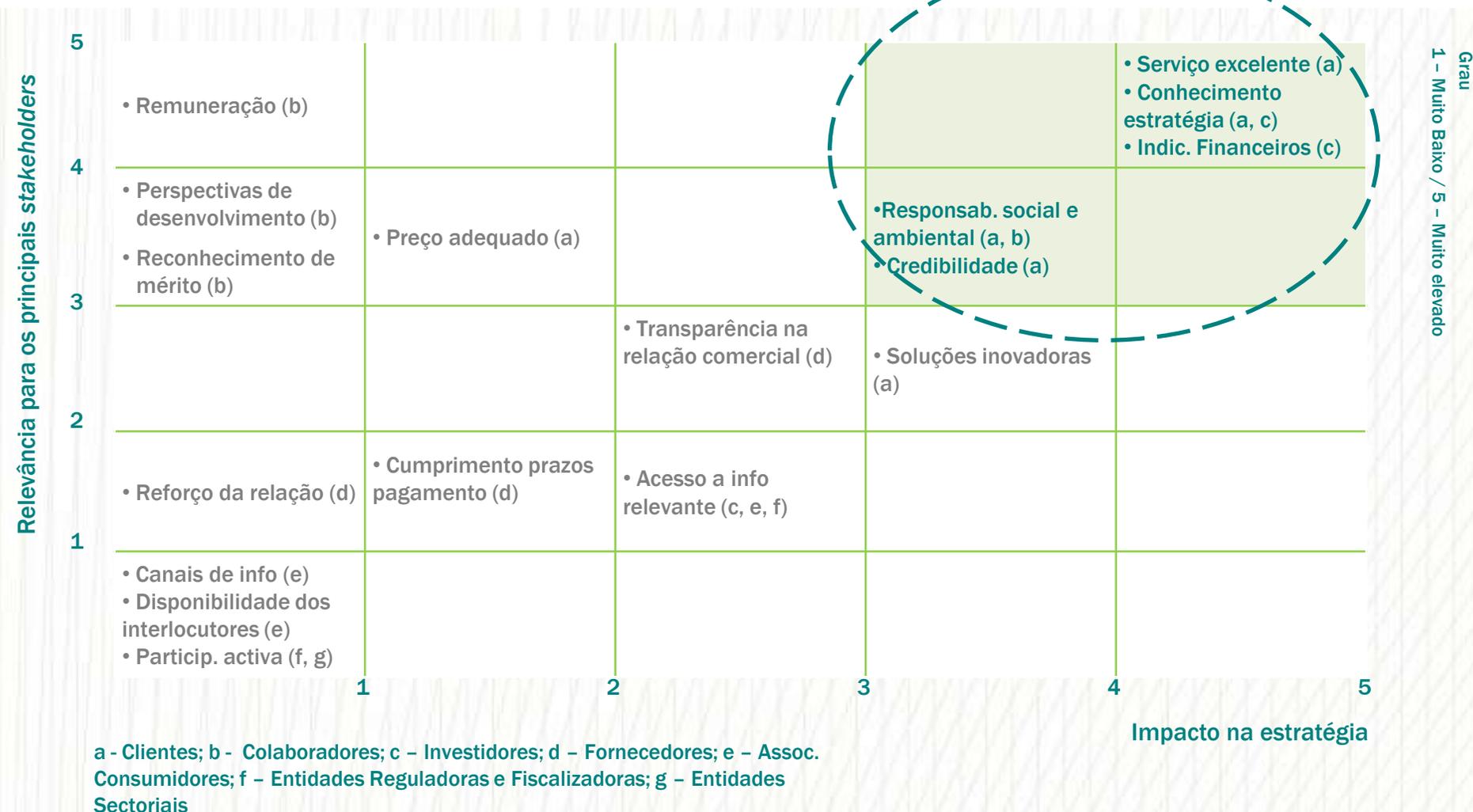
## Qualificação de Stakeholders Oni Communications



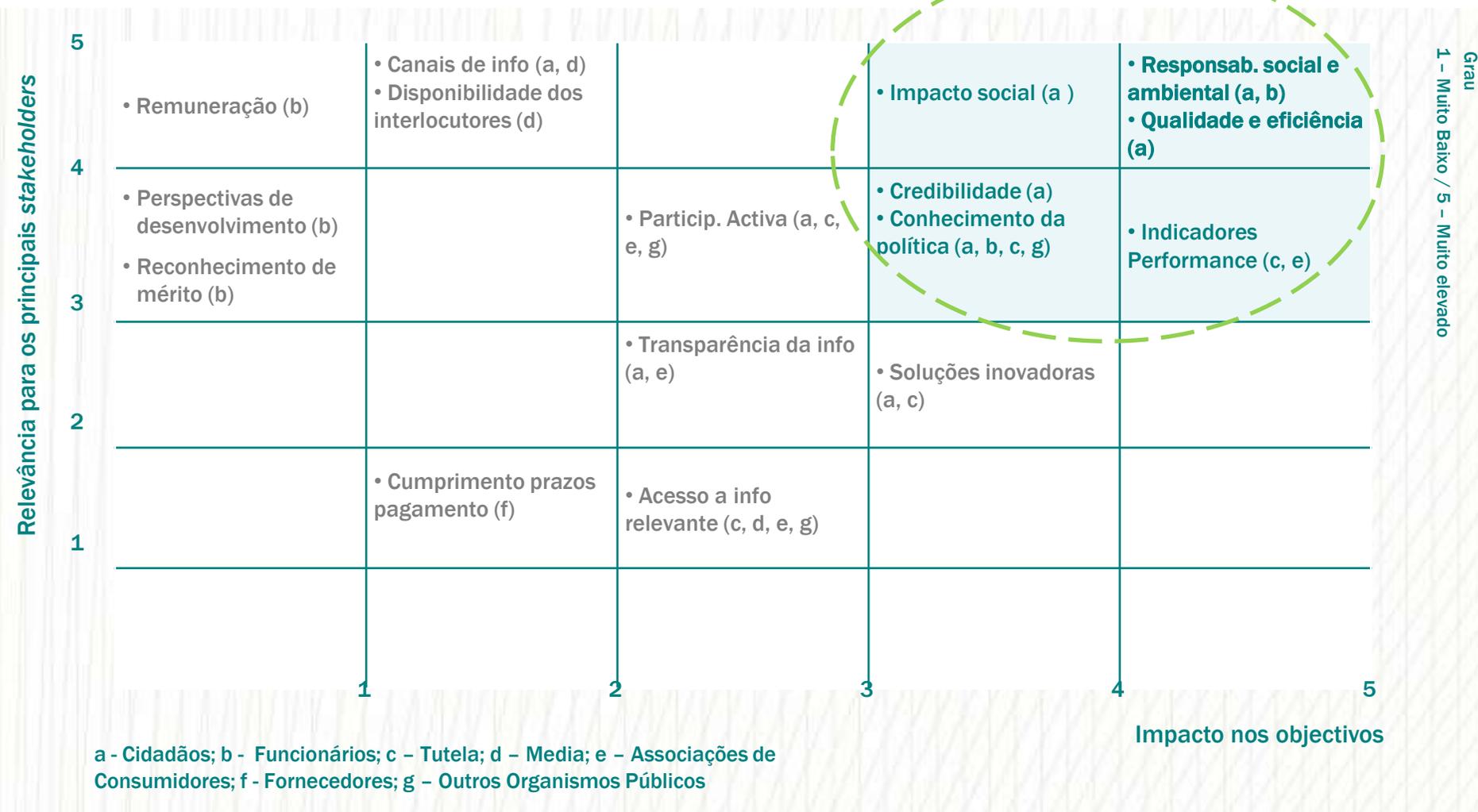
## Qualificação de Stakeholders (ex. Organismo Público)



## 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

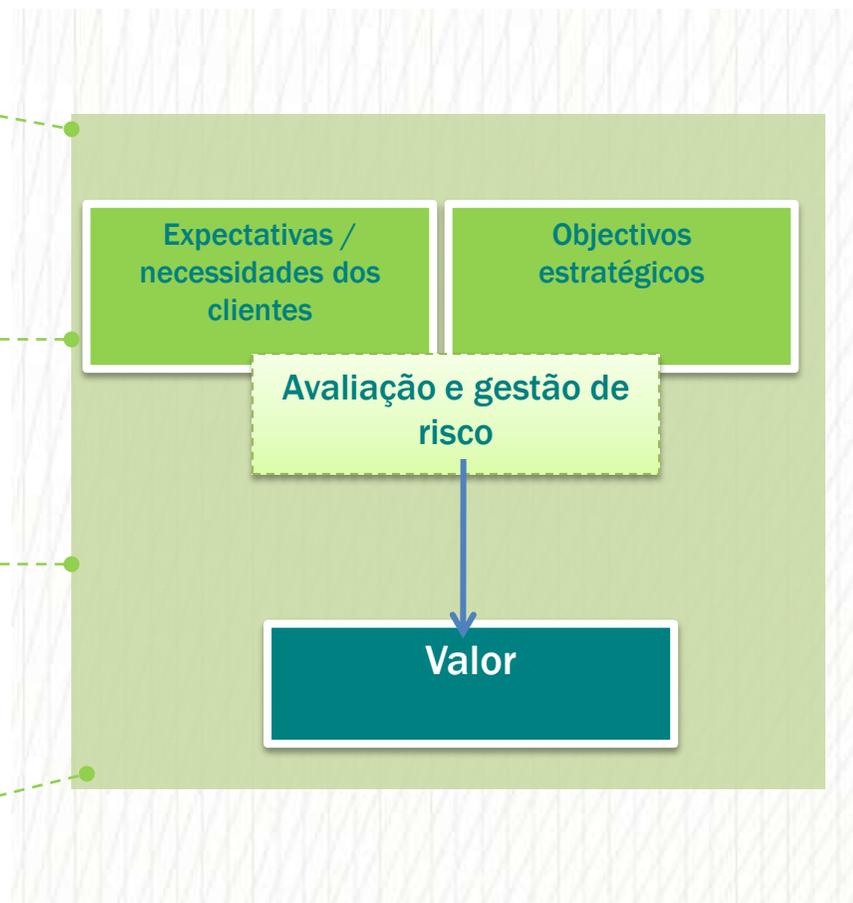
- Novo modelo organizativo
- Certificações ISO:9001

### 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](http://www.onicommunications.pt)

[www.onicommunications.pt/ipaper/RST\\_PT09/](http://www.onicommunications.pt/ipaper/RST_PT09/)

