



RESPONSABILIDADE SOCIAL – Porquê Certificar?

Workshop BVQI

18/05/2006

1969



California

Transporte Expresso Internacional (aéreo)

2003



- Uma nova imagem
- Uma nova dimensão
- Uma Companhia mais forte
- Adquirida a 100% pelo grupo...



Mais força

NOBODY MOVES THE WORLD LIKE **DHL**

O Grupo DPWN



Corporate Structure





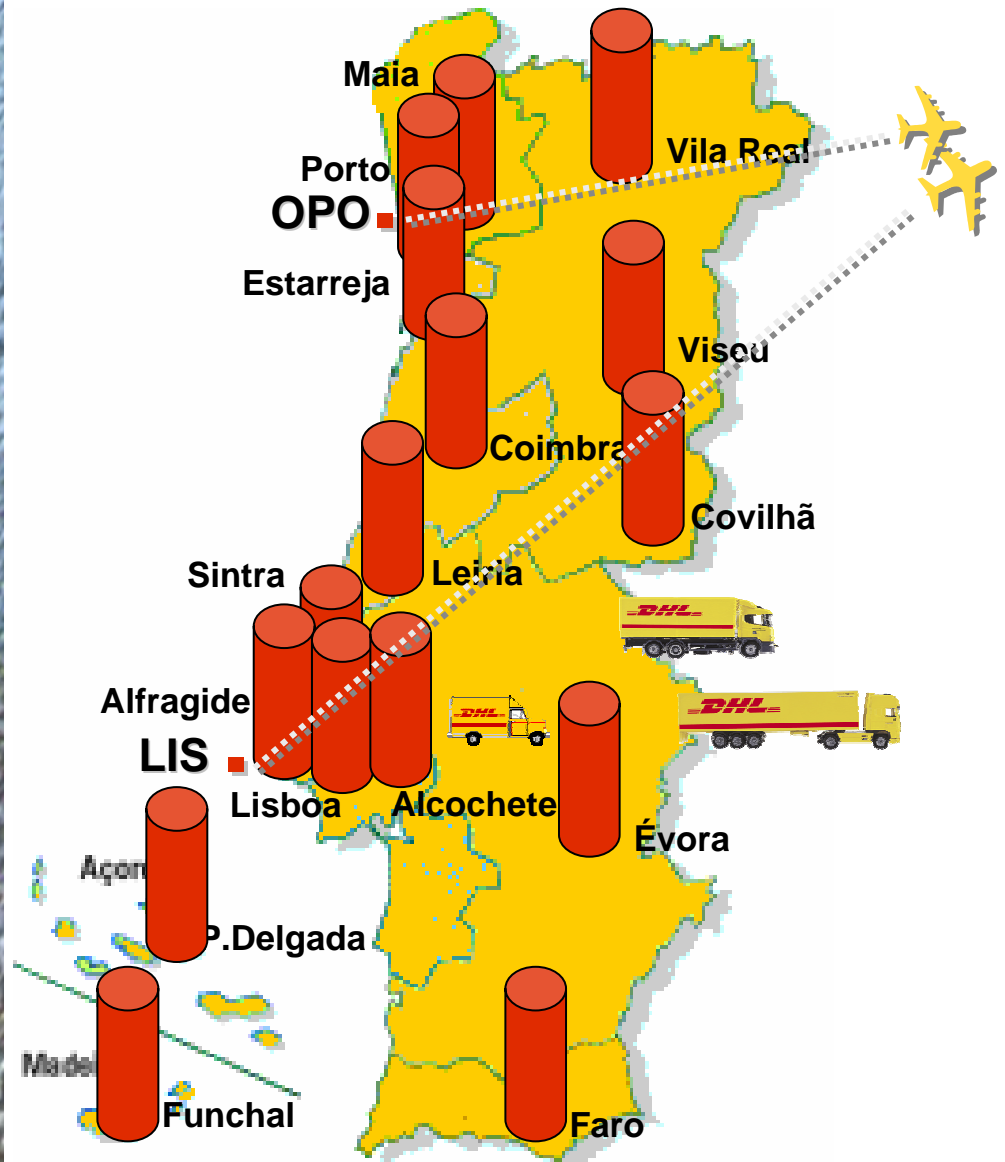
Membros **630**

Centros Dist. **15**

Aviões (voos diários) **2**

Frota Terrestre **~1000 veículos**

Turnover **~M€ 120**

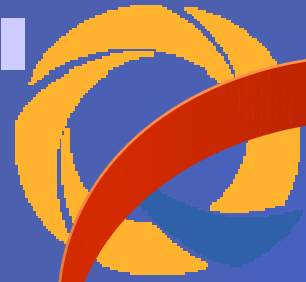


Os “5 Pilares da Excelência” da DHL Express Portugal



Objectivo: conseguir a Excelência para todas as partes interessadas





MODELO DE EXCELÊNCIA DHL



MODELO DE EXCELÊNCIA DHL / EFQM

MEIOS 50% - 500 pts

RESULTADOS 50% - 500 pts



Aprendizagem e inovação

Modelo expandido DHL: 1.100 pontos

MEMBROS DHL - A "CHAVE DO SUCESSO"



- **CONCEITO DE "MEMBRO"**
- **SISTEMA DE VALORES CORPORATIVOS E CÓDIGOS DE ÉTICA**
- **PRINCÍPIO DE NÃO DISCRIMINAÇÃO** (RECRUTAMENTO, FORMAÇÃO, AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, DESENVOLVIMENTO DA CARREIRA, ETC.)
- **GESTÃO DE RH BASEADA NAS COMPETÊNCIAS-CHAVE COM APOSTA NA FORMAÇÃO TÉCNICA E DESENVOLVIMENTO PESSOAL**
- **HORÁRIOS DE TRABALHO QUE PERMITEM A COMPATIBILIZAÇÃO DA VIDA LABORAL E EXTRA-LABORAL** (M/H)
- **PLANOS DE BENEFÍCIOS AOS MEMBROS** (*MEDICAL CARE*, VIATURAS, CARTÕES, ETC.)
- **POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO DIVERSIFICADA** (100% TÊM INCENTIVOS)
- **SISTEMA DIVERSIFICADO DE RECONHECIMENTO**
- **SURVEYS DE SATISFAÇÃO AOS MEMBROS**
- **SISTEMA DE GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL (SA 8000)**

- **COERÊNCIA E CONSISTÊNCIA COM O MODELO DE GESTÃO**
(O NOSSO SGRS ESTÁ SUSTENTADO NO MODELO DE EXCELÊNCIA DA EFQM)
- **EVOLUÇÃO NATURAL NA SEQUÊNCIA DE OUTROS RECONHECIMENTOS OBTIDOS NA ÁREA DE GESTÃO DE RH**
(EX. MELHOR EMPRESA PARA TRABALHAR EM PORTUGAL – 2002)
- **OPORTUNIDADE PARA REFORÇAR O DESDOBRAMENTO DOS VALORES CORPORATIVOS**
- **A NORMA SA 8000 COLOCA DESAFIOS AMBICIOSOS – NÍVEIS DE EXIGÊNCIA MAIS ELEVADOS**
- **EVIDÊNCIA DE TRANSPARÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO DAS PESSOAS**
- **EVIDÊNCIA DO COMPROMISSO PARA COM A EXCELÊNCIA**

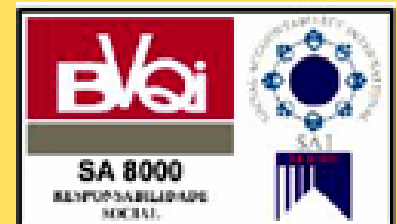
Certificação SA 8000 – plano de acção



- Documentação/clarificação de políticas, procedimentos e registos
- Criação de papeis específicos SA 8000:
 - Representante da Gestão (pertence à Gestão de Topo)
 - Representante dos Membros (eleito pelos colegas)
- Formação a todos os Membros sobre a norma SA 8000 e a implementação na DHL
- Auditorias Internas a toda a empresa, baseadas na:
 - recolha de evidência
 - entrevistas: ~30% Membros DHL (amostra aleatória mas representativa)
- Parceiros (Fornecedores/Subcontratados):
 - convite para participarem num programa de sensibilização sobre a SA 8000
 - *focus group* envolvido na definição do “Código de Ética de Parceiro DHL”
 - convite para subscreverem o “Código de Ética de Parceiro DHL” e a “Declaração de Compromisso SA 8000”
 - avaliação

- 2ª empresa em Portugal

- 1ª empresa no universo DPWN Group



- **MAIOR INFORMAÇÃO DOS MEMBROS SOBRE OS SEUS DIREITOS LABORAIS**
- **COMUNICAÇÃO INTERNA SOBRE QUESTÕES LABORAIS MAIS ORGANIZADA**
- **MELHOR CLIMA DE CONFIANÇA INTERNA –
MAIOR *COMMITMENT* DOS MEMBROS**
- **ABORDAGEM MAIS CONSTRUTIVA DAS QUESTÕES LABORAIS –
RESOLUÇÃO TRANQUILA DE EVENTUAIS PROBLEMAS**
- **MAIOR ATENÇÃO RELATIVAMENTE A ASPECTOS MENOS VISÍVEIS –
REACÇÃO MAIS RÁPIDA**
- **MELHOR GESTÃO DA CADEIA DE FORNECIMENTO**
- **MAIS INFORMAÇÃO EXTERNA –
MAIOR CONFIANÇA POR PARTE DOS CLIENTES**
- **MELHORIA DA REPUTAÇÃO DA COMPANHIA**



RESULTADOS DAS PESSOAS

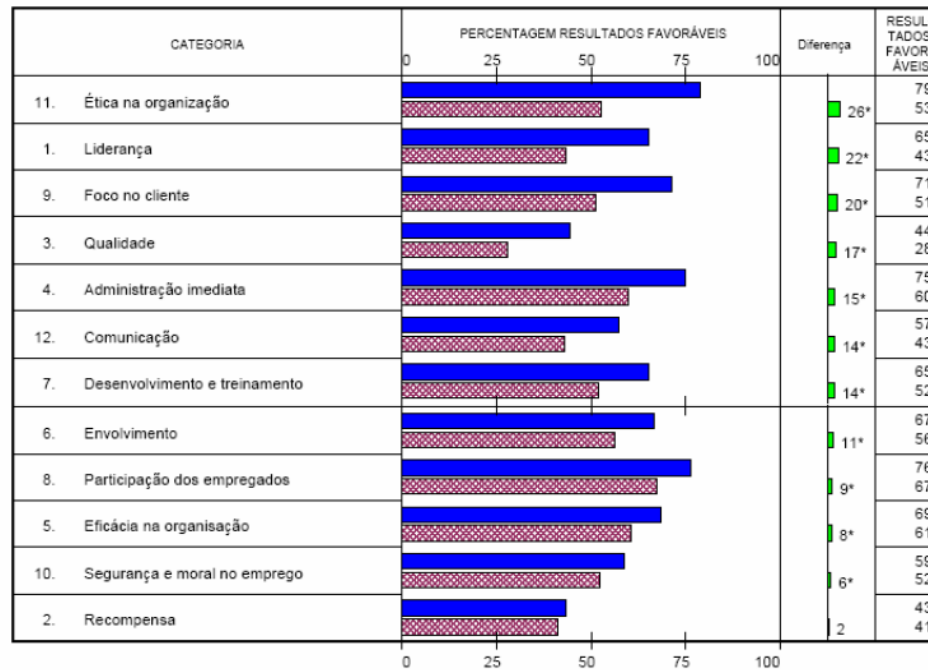
• SURVEYS INTERNOS



You talk, we listen.

DHL Europe Employee Opinion Survey 2004 Perfil Sumário

GRUPO	SÍMBOLO	NÚMERO
DHL PORTUGAL 2004	A	516
DHL EUROPE OVERALL (w)	B	19888



* Uma diferença estatisticamente significativa no 95 % Nível de Confiança





Américo Fernandes
Director Geral
DHL Express Portugal

“Este relatório é a nossa “publicação oficial de Responsabilidade Social por excelência” nesta área, através da qual pretendemos dar a conhecer - com toda a transparência - o nosso desafio, visão, política, práticas e compromissos futuros.”



lisqit@dhl.com