

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE CIÊNCIAS
DEPARTAMENTO DE BIOLOGIA ANIMAL



**Definição de um modelo de Indicadores Ambientais,
baseados na *Global Reporting Initiative*,
para empresas do Sector Terciário:
O caso de estudo da Prosegur**

Ana Maria Manso de Oliveira

Dissertação

MESTRADO EM ECOLOGIA E GESTÃO AMBIENTAL

2012

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE CIÊNCIAS
DEPARTAMENTO DE BIOLOGIA ANIMAL



**Definição de um modelo de Indicadores Ambientais, baseados na
Global Reporting Initiative,
para empresas do Sector Terciário:
O caso de estudo da Prosegur**

Ana Maria Manso de Oliveira

MESTRADO EM ECOLOGIA E GESTÃO AMBIENTAL

**Dissertação orientada pelo Prof. Doutor José Ângelo Guerreiro da Silva
e co-orientada pela Eng.^a Manuela Lima de Oliveira Pinto**

2012



Agradecimentos

Não teria dado este passo sem a ajuda do meu orientador, Professor Doutor José Guerreiro, e da minha co-orientadora, Eng.^a Manuela Pinto, aos quais agradeço todo o apoio.

Um especial agradecimento ao Bruno Ferreira, pela constante troca de ideias e tempo dispensado.

À Prosegur, pela experiência proporcionada, e a todos aqueles que me receberam e com quem tive oportunidade de conviver e trabalhar.

À minha família, em particular aos meus pais, por tudo.



Resumo

Os relatórios de sustentabilidade são importantes ferramentas para a exposição do desempenho das entidades nas três áreas do Desenvolvimento Sustentável – Económica, Ambiental e Social. A existência de indicadores constitui um dos meios para monitorizar a performance das mesmas.

Inúmeros autores e organizações têm vindo a propor diversos conjuntos destes indicadores, dos quais se destaca a *Global Reporting Initiative* (GRI). Esta desenvolve modelos de relatórios e guias de orientação, com o propósito de facilitar a comunicação destes, a consulta da informação publicada e responder à necessidade de uniformização do tipo de indicadores constantes nestes relatórios.

No entanto, apesar de serem internacionalmente aplicados, não atingem ainda alguns destes objectivos, nomeadamente, o de tornar comparável o desempenho das organizações na área do Desenvolvimento Sustentável.

Propôs-se, com este trabalho, definir um modelo de indicadores ambientais, com base na GRI, para aplicação por empresas do Sector Terciário, em particular, pela PROSEGUR.

Procedeu-se à análise evolutiva do relato dos indicadores e aspectos ambientais de 463 documentos, publicados por 109 organizações. Posteriormente, os critérios estabelecidos restringiram a amostra a 37 empresas do sector terciário, efectuando-se a análise comparativa dos indicadores ambientais constantes desses relatórios, acrescida da apreciação da aplicabilidade das linhas orientadoras na versão G4 da GRI a esse mesmo sector.

Daqui resultou a definição de um modelo, direccionado às empresas prestadoras de serviços, de onde constam indicadores-chave para os aspectos “Matérias-Primas”, “Energia”, “Água”, “Biodiversidade”, “Emissões”, “Efluentes”, “Resíduos”, “Produtos e Serviços”, “Conformidade”, “Transportes”, “Geral”, “Análise e Avaliação” e “Remediação”, bem como ferramentas para facilitar a obtenção de dados, constituindo uma proposta de melhoria às linhas orientadoras da GRI.

Palavras-Chave

Indicadores Ambientais, Aspectos Ambientais, *Global Reporting Initiative*, Modelo, Prosegur.



Abstract

Sustainability Reports are important tools to expose the performance of entities of the three areas of the Sustainable Development – Economical, Environmental and Social. The existence of indicators constitutes one of the means to monitor their performance.

Innumerous authors and organizations have been proposing various sets of indicators, amongst which is the Global Reporting Initiative (GRI). The GRI develops Templates of reports and guidelines in order to facilitate the communication between organizations, the consultation of published information and to address the need for standardization of the type of indicators for sustainability reports.

However, despite being applied internationally, some objectives are still not being achieved, in particular to compare the performance of organizations in the Sustainable Development area.

It was proposed with this thesis, the definition of a model of environmental indicators based on GRI, to be applied by companies of the Tertiary Sector, in particular by PROSEGUR.

The study was based on the analysis of indicators and environmental aspects of 463 documents, published by 109 organizations. After, the criteria restricted the sample to 37 companies of the tertiary sector, analysing comparatively environmental indicators contained in these reports, and also the assessment of the applicability of the GRI's G4 version to that same sector.

This resulted in the definition of a model, targeting companies of the tertiary sector, that contains the key indicators for the aspects “Materials”, “Energy”, “Water”, “Biodiversity”, “Emissions”, “Effluents”, “Waste”, “Products and Services”, “Conformity”, “Transports”, “Overall”, “Screening and Assessment” and “Remediation” as well as tools to facilitate data collection, representing a suggestion for the GRI guidelines improvement.

Keywords

Environmental Indicators, Environmental Aspects, *Global Reporting Initiative*, Model, Prosegur.



Índice

Capítulo 1	Introdução.....	1
1.1	Desenvolvimento Sustentável.....	1
1.2	Sistemas de Gestão Ambiental e Avaliação do Desempenho Ambiental – Normas ISO 14001 e ISO 14031.....	3
1.3	Indicadores ambientais	4
1.4	Comunicação do desempenho ambiental – Relatórios de Sustentabilidade.....	5
1.5	<i>Global Reporting Initiative</i>	6
1.5.1.	Benefícios e Desvantagens dos indicadores propostos pela GRI.....	8
Capítulo 2	Objetivos	10
2.1	O caso de estudo da PROSEGUR	10
Capítulo 3	Metodologia	13
Capítulo 4	Resultados e Discussão	17
4.1	Análise evolutiva	18
4.1.1.	Evolução da adesão à GRI, em n.º de relatórios e taxa (%) face ao total	19
4.1.2.	Evolução do número de indicadores por relatório (1998-2011) e da respetiva taxa de cumprimento.....	20
4.1.3.	Relação entre o n.º de relatórios publicados por entidade e a frequência de indicadores relatados.....	22
4.1.4.	Evolução da frequência dos aspectos ambientais mais relatados.....	25
4.2	Análise das informações ambientais relativas a 2010	26
4.2.1.	Frequência dos indicadores e aspectos ambientais relatados	28
4.2.2.	Análise dos indicadores classificados como “Outros”.....	32
4.2.3.	Unidades de medida utilizadas no relato dos indicadores.....	36
4.3	Análise crítica das Linhas Orientadoras da GRI	39
4.3.1.	Pontos críticos gerais.....	39
4.3.3.	Pontos críticos dos indicadores das versões G3 e G4	39
Capítulo 5	Conclusões e Recomendações.....	48
Capítulo 6	Referências Bibliográficas	53



Índice de Tabelas

Tabela 1 – Versões das linhas de orientação e variação no nº de indicadores totais e nas 3 áreas.....	7
Tabela 2 – Modo de apresentação dos indicadores nos relatórios recolhidos e estratégia adotada para anotação dos mesmos.....	15
Tabela 3 – Caracterização da amostra face à adoção da metodologia da GRI.....	19
Tabela 4 – Evolução das frequências dos aspectos ambientais mais relatados constantes nos relatórios analisados, consoante a versão da GRI que adoptaram.....	25
Tabela 5 – Distribuição das organizações/relatórios amostrados por categorias do Sector Terciário	27
Tabela 6 – Diferentes metodologias (e versões da GRI) presentes nos relatórios, n.º de documentos que as adotaram e taxas de adoção.....	28
Tabela 7 – Distribuição dos indicadores categorizados como “Outros” que correspondem a indicadores da GRI G4 (Conjunto1)	33
Tabela 8 – Descrição alternativa dos indicadores semelhantes aos da versão GRI G3 (Conjunto 2)	34
Tabela 9 – “Outros” indicadores ambientais (Conjunto 3)	35
Tabela 10 – Unidades mais utilizadas no relato dos indicadores presentes nos relatórios da amostra (indicadores para a versão GRI G3)	38
Tabela 11 – Lista de indicadores da versão de 2006 (3ª ou G3) das linhas orientadoras da <i>Global Reporting Initiative</i> , por aspecto ambiental e nível de relato, acrescentada dos 3 novos indicadores da versão G4.	56
Tabela 12 – N.º e taxa de cumprimento médios do total de indicadores e dos indicadores EC, EN e SO.....	60
Tabela 13 – N.º total e médio de indicadores e de relatórios por ano, da análise evolutiva	61



Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Adoção dos relatórios da GRI desde o seu aparecimento (retirado de GRI 2012c).	8
Gráfico 2 – Evolução do nº de relatórios com presença de indicadores ambientais	17
Gráfico 3 – N.º e taxa do total de relatórios adotantes da GRI	19
Gráfico 4- N.º médio de indicadores por relatório	21
Gráfico 5 – Taxa de cumprimento média por relatório	21
Gráfico 6 – Frequência de relato do total de indicadores para organizações com mais de 10 relatórios, entre 6 a 9 e 4 a 5 relatórios	23
Gráfico 7 – Frequência de relato dos indicadores económicos, ambientais e sociais para organizações com mais de 10 relatórios, entre 6 a 9 e 4 a 5 relatórios	24
Gráfico 8 – Frequência de cada indicador nos relatórios analisados: “Relatado”, “Não Aplicável” (NA), “Não Significativo” (NS) ou “Não Determinado” (ND)	29
Gráfico 9 – Distribuição do n.º de empresas consoante o n.º de relatórios publicados (>4)....	60
Gráfico 10 – Aspectos ambientais relatados acima de 75% na versão G1	62
Gráfico 11 – Aspectos ambientais relatados acima de 75% na versão G2	62
Gráfico 12 – Aspectos ambientais relatados acima de 75% na versão G3	62
Gráfico 13 – Aspectos ambientais relatados acima de 75% na versão G4	62

Índice de Anexos

Anexo I – Indicadores ambientais da GRI – versões G3 e G4.....	56
Anexo II – Detalhes da análise evolutiva.....	60



Lista de Acrónimos

- ACGE – Alterações Climáticas e Gestão de Empresas
ADA – Avaliação do Desempenho Ambiental
APA – Agência Portuguesa do Ambiente
ATM – *Automated Teller Machine*
BCSD – *Business Council for Sustainable Development*
CEN – Comité Europeu de Normalização
CERES – *Coalition for Environmentally Responsible Economies*
DDT – Dicloro-Difenil-Tricloroetano
EPA – *United States Environmental Protection Agency*
FTE – *Full Time Employee*
GRI – *Global Reporting Initiative*
IEMA – *Institute of Environmental Management & Assessment*
ISO – *International Organisation for Standardization*
IUCN – *International Union for Conservation of Nature*
NRDC – Natural Resources Defense Council
OECD – *Organisation for Economic Co-operation and Development*
ONG – Organização Não Ambiental
PME – Pequena e Média Empresa
SGA – Sistema de Gestão Ambiental
UN – *United Nations*
UNCED – *United Nations Conference on Environment and Development*
UNCSD – *United Nations Conference on Sustainable Development*
WCED – *World Commission on Environment and Development*



Capítulo 1 INTRODUÇÃO

1.1 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Tal como a *United States Environmental Protection Agency* (EPA) explica para fundamentar a sua criação, “décadas de poluição desenfreada e altamente visível” não foram suficientes para impulsionar o Homem a controlar os seus impactes ambientais (Lewis 2012). Foi apenas com a publicação do livro *Silent Spring* por Rachel Carson, em 1962, que alertava para os perigos do uso do pesticida DDT – considerado o ponto de partida do “movimento ambiental” (NRDC 1997), que se dá uma revolução na opinião pública sobre o impacto causado pelo ser humano na Natureza (Lewis 2012).

Dez anos após a divulgação desta obra, em Estocolmo, realiza-se a *UN Conference on the Human Environment*, em que, pela primeira vez, é destacada a necessidade de preservar os habitats naturais de modo a alcançar uma melhoria sustentável das condições de vida. A Declaração de Estocolmo aqui adotada é encarada como uma base das políticas internacionais no que viria a ser designado por Desenvolvimento Sustentável (Federal Office for Spatial Development ARE 2012).

A *World Commission on Environment and Development (WCED)* é criada em 1983 e lança no ano de 1987 o relatório *Our Common Future*, também conhecido por Relatório de Brundtland. É neste documento que é apresentado o conceito de **Desenvolvimento Sustentável** mais célebre a nível mundial. Foi definido como sendo “o desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente, sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades” (Drexhage and Murphy 2010) e assenta em três pilares: economia, sociedade e ambiente (NGO Committee on Education 2002)

Em 1992, no Rio de Janeiro, decorre a *UN Conference on Environment and Development (UNCED)* (UN 2011a). Esta conferência foi organizada com o intuito de ajudar os estados-membros a redefinirem as suas políticas de desenvolvimento económico, de modo a incorporarem nelas a preocupação com a degradação do Planeta causada pelo excessivo consumo dos seus bens. Durante esta conferência é adotada a Agenda 21 – programa mundial para atingir o Desenvolvimento Sustentável (United Nations 1997). Além da elaboração deste documento, decorreram também várias Convenções das Nações Unidas, nomeadamente sobre



as Alterações Climáticas, sobre a Diversidade Biológica ou sobre o Combate à Desertificação, sendo aprovada ainda a Declaração do Rio (Heinrich Böll Foundation 2003).

Neste contexto, a partir de 1996, a Organização Internacional de Normalização¹ (*International Organization for Standardization*, ISO) desenvolve as normas da série ISO 14000 (ISO 2009), que englobam vários aspectos da gestão ambiental (ISO 2012a). Mais especificamente, a norma ISO 14001 (Sistemas de gestão ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização), tornou-se no documento formalmente escolhido para a gestão ambiental corporativa (IISD 2012), pois a mesma assenta nos princípios de melhoria contínua do sistema implementado e, conseqüentemente, no desempenho ambiental da organização (CEN 2004). Deste modo, vai ao encontro dos propósitos do Desenvolvimento Sustentável, contribuindo para uma menor pegada ambiental das entidades que o adotam.

No seguimento destes acontecimentos, a *Global Reporting Initiative* (GRI) lança, em junho de 2000, as suas primeiras linhas de orientação, criadas para que organizações de todo o Mundo reportem o seu desempenho a nível económico, ambiental e social (GRI 2000).

Dez anos após a Conferência do Rio '92 é realizada em Joanesburgo a *World Summit on Sustainable Development*, na qual é assinado o Plano de Implementação de Joanesburgo para guiar as atividades dos estados-membros, renovando-se, uma vez mais, os compromissos para o Desenvolvimento Sustentável (UN 2011b).

Assinalando os aniversários dos grandes marcos no tema do Desenvolvimento Sustentável, como são os 50 anos desde a publicação do livro *Silent Spring*, os 40 desde a Conferência de Estocolmo, os 20 desde o Rio '92 (IISD 2012) e os 10 anos da *World Summit* de Joanesburgo, **realiza-se novamente no Rio de Janeiro, em 2012, a conferência denominada por *United Nations Conference on Sustainable Development* (UNCSD), ou Rio+20**. Esta nova reunião dos estados-membros das Nações Unidas incide sobre dois grandes temas: o desenvolvimento de uma economia verde no contexto da erradicação da pobreza e a renovação dos compromissos anteriormente assumidos para o Desenvolvimento Sustentável, como são os casos da Declaração de Estocolmo, da Declaração do Rio e da Agenda 21, entre outros (UN 2011b).

¹ Organização criada em 1946 com o propósito de desenvolver normas internacionais (Kuert 1946) aplicáveis a qualquer organização, independentemente do seu tamanho, serviços ou produtos, e qualquer que seja a sua atividade (ISO 2012b)



Atualmente, e em linha com os objetivos fundamentais do Desenvolvimento Sustentável, os impactes ambientais das organizações podem ser controlados, quer implementando um SGA, quer, à falta deste, recorrendo à utilização de indicadores ambientais.

1.2 SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO AMBIENTAL – NORMAS ISO 14001 E ISO 14031

Adotada por organizações de todo o Mundo desde a publicação da primeira versão em 1996 (IISD 2012), a norma ISO 14001 define requisitos e linhas de orientação para a implementação de um sistema de gestão ambiental. Esta edição é posteriormente substituída pela do ano de 2004 (traduzida para o normativo português com a designação NP EN ISO 14001:2004²) (CEN 2004). A revisão, alterando algumas definições (entre outros aspectos), torna-a mais clara e passa também a ter em consideração as disposições da ISO 9001 (Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos³), prosseguindo o objectivo de reforçar a compatibilidade entre as duas, para benefício das organizações e dos seus utilizadores (IEMA 2004)⁴.

Como referido acima, a ISO 14001 foi, assim, criada como contributo para a proteção do ambiente e, conseqüentemente, para o Desenvolvimento Sustentável – por forma a possibilitar e facilitar a distribuição equitativa de recursos a toda a população. Deste modo, qualquer organização tem a possibilidade de implementar um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em que o objetivo de proteção do ambiente deve estar em equilíbrio com as suas necessidades socioeconómicas, através de um desempenho ambiental consistente.

Assim, um SGA é parte integrante da estrutura de gestão de uma organização. Define-se pela implementação de uma política de proteção ambiental, com intenções e linhas orientadoras que constituem objetivos a atingir, de modo a controlar os impactes que derivam

² NP EN ISO 14001 – Norma Portuguesa baseada na norma europeia EN ISO 14001.

³ A norma ISO 9001 estabelece critérios para a implementação e manutenção de um sistema de gestão da qualidade, virada para a satisfação das necessidades dos clientes, num processo de melhoria contínua (ISO 2012c).

⁴ Anteriormente a esta norma ISO 14001, no ano de 1992, o *British Standard Institute* tinha já publicado a primeira norma para sistemas de gestão ambiental, a BS 7750, como resposta a preocupações pela avaliação do desempenho ambiental, sendo esta uma base para a ISO 14001 (Sturm and Upasena 1998).



das suas atividades, produtos ou serviços. É imperativo que se faça a prevenção da poluição cumprindo a legislação ambiental aplicável, num ciclo de melhoria contínua, revendo e avaliando o SGA a intervalos regulares. É de referir que a entidade que se propõe aplicar esta norma pode definir o seu âmbito de aplicação, isto é, pode decidir a sua implementação apenas a determinadas actividades, processos, produtos ou locais (CEN 2004).

Um dos objetivos primordiais destes sistemas é a avaliação do desempenho ambiental da organização que os tenha implementado. Deste modo, a utilização da ISO 14031 – Avaliação do Desempenho Ambiental (ADA), vai ao encontro desse fim, na medida em que define critérios⁵ para a medição e determinação do desempenho ambiental. Verifica e compara os resultados deste desempenho com o definido pela gestão e proporciona ainda apoio na identificação dos aspectos ambientais⁶ significativos.

Além disso, refere especificamente que a ADA deve passar pela escolha e utilização de indicadores ambientais (CEN 2005). Apesar de a ISO 14001 não focar este assunto em particular, muitas organizações também os aplicam, mesmo que implementando apenas um SGA.

1.3 INDICADORES AMBIENTAIS

Os Indicadores Ambientais são ferramentas que permitem a qualquer entidade ou organização acompanhar o seu progresso a nível ambiental, medindo o seu desempenho nesse âmbito (OECD 2004). Este é, segundo a Norma ISO 14001 (2004), o conjunto de “resultados mensuráveis da gestão dos aspectos ambientais de uma organização”. Por sua vez, os aspectos ambientais são todos e quaisquer elementos com origem na atividade, produtos ou serviços que possam provocar impacte, tanto positivo como negativo, no ambiente.

A principal vantagem da utilização de indicadores deve-se ao facto de estes serem elementos que simplificam a realidade (Smeets and Weterings 1999), ao classificar e resumir dados. Fornecendo indicações representativas e comparáveis, tanto do desempenho ambiental da organização, como do desempenho face aos objectivos delineados, permitem a comunicação destas vertentes. Além destas características, podem ainda proporcionar indicações de possíveis situações alarmantes e prever condições e evoluções futuras. Perotto

⁵ Estes critérios podem ser metas, objetivos, entre outros.

⁶ Aspectos ambientais são “elementos das actividades, produtos ou serviços de uma organização que podem interagir com o ambiente” (CEN 2004).



et al. (2008) defendem que os indicadores ambientais mais desejáveis são aqueles que satisfazem estas condições.

Nos dias de hoje, inúmeros autores e organizações propuseram já diversos conjuntos de indicadores ambientais. A título de exemplo, caso um país queira utilizar e/ou relatar uma informação sobre o estado do ambiente pode recorrer aos indicadores presentes no documento da OCDE (OECD 2004). Por outro lado, caso seja uma empresa, uma organização não-governamental ou outra entidade, pode guiar-se, tanto pelas linhas de orientação da *Global Reporting Initiative* (GRI), como pela norma ISO 14031, relativa à ADA. Os próprios ministérios e agências do ambiente de alguns países publicam listas de indicadores ambientais, como é o caso da Alemanha, com o documento de Rauberger and Wagner 1997.

Contudo, já em 1999, Smeets and Weterings (1999) faziam notar que o facto de existir uma cada vez maior diversidade de indicadores torna difícil perceber qual a sua importância e significado, sabendo-se que estas ferramentas são praticamente imprescindíveis para a tomada de decisões políticas. Actualmente, e passado mais de uma década, continua a ser necessário rever os indicadores e procurar novas formas de agrupar a informação mais importante (Rauberger and Wagner 1997).

Visto que a principal funcionalidade dos indicadores é o fornecimento de informação (Smeets and Weterings 1999), torna-se do maior interesse, para quem os emprega, expô-los aos seus *stakeholders*, podendo, desta forma, transmitir aspectos positivos ou negativos do seu desempenho (GRI 2012a). A comunicação pode apresentar-se sob diversas formas, nomeadamente como relatórios anuais, de responsabilidade corporativa ou de sustentabilidade, os quais são excelentes ferramentas para expor informações na área do Desenvolvimento Sustentável.

1.4 COMUNICAÇÃO DO DESEMPENHO AMBIENTAL – RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE

A norma ISO 14001:2004 (CEN 2004) refere a comunicação, quer interna, quer externa, como parte integrante da estrutura de um SGA, mas a opção por esta última é deixada ao critério da organização. Caso a decisão seja a de expor os aspectos ambientais significativos ou os indicadores ambientais utilizados, deve proceder-se à definição e



implementação de um método para ser feita a comunicação e o tipo de apresentação pode variar consoante o público-alvo (publicações, relatórios anuais, de sustentabilidade, através do *site* da entidade, entre outros). Os relatórios de sustentabilidade são documentos que expõem o desempenho de uma organização nas três áreas do Desenvolvimento Sustentável: económica, social e ambiental (GRI 2012b).

A utilização destes documentos propõe-se atingir vários objetivos: **verificação** do desempenho ambiental, da conformidade legal e de outros requisitos que um organismo tenha subscrito; **demonstração** de como uma organização influencia e é influenciada pelo Desenvolvimento Sustentável; e **comparação** do desempenho dentro da própria organização e entre organismos, ao longo do tempo. Além do mais, as organizações que expõem o seu desempenho de forma transparente e responsável proporcionam um aumento da confiança às partes interessadas (GRI 2011).

No entanto, o facto de existir a já mencionada grande variedade de indicadores ambientais provoca disparidade e confusão a vários níveis: a quem pretende melhorar o seu desempenho a nível ambiental e necessita de escolher os indicadores mais adequados; a quem posteriormente ambiciona relatar esses mesmos resultados; e, por fim, a quem pretende consultar a informação disponibilizada (GRI 2000).

Assumindo que a quantidade e a qualidade de indicadores ambientais deveriam ser refinadas e estes se deveriam tornar ferramentas importantes de comunicação e de controlo de impactes, foi criada a *Global Reporting Initiative* (GRI).

1.5 GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Com o intuito de facilitar, tanto a comunicação pelas organizações, como a consulta da informação publicada e de responder à necessidade de uniformizar o tipo de indicadores relatados, foi criada em Boston⁷, no ano de 1997, a *Global Reporting Initiative*. Esta é uma **instituição** sem fins lucrativos, que **desenvolve modelos de relatórios e guias de orientação para a redação e publicação de relatórios de sustentabilidade**.

Estas *guidelines* fornecem conjuntos de indicadores que as organizações de qualquer dimensão, sector ou país podem implementar e, posteriormente, relatar. Além disso, fornecem

⁷ Tem a sua base na *Coalition for Environmentally Responsible Economies* (CERES) e no Instituto Tellus (GRI 2012a)



indicadores específicos para vários sectores, tais como operadores aeroportuários, serviços financeiros, entre outros (GRI 2011). É de notar que estas linhas de orientação não foram criadas com o intuito de substituir normas, legislação ou qualquer outro tipo de requerimento legal (Strandesen et al. 2008).

Pode-se acrescentar que o desempenho organizacional em cada uma das áreas-chave do Desenvolvimento Sustentável constitui o foco dos relatórios de sustentabilidade da GRI (GRI 2012a).

As primeiras linhas de orientação da GRI datam do ano 2000, como mostra a Tabela 1, sendo as mais recentes de 2011 e estando já em estado de rascunho uma 5ª versão (GRI G4) que apresenta 3 novos indicadores para a área ambiental (ver Tabela 11 do Anexo I).

Tabela 1 – Versões das linhas de orientação e variação no nº de indicadores totais e nas 3 áreas

Versão da GRI	Ano edição	Nº total de indicadores	Nº de indicadores económicos (EC)	Nº de indicadores ambientais (EN)	Nº total de indicadores sociais (SO)
1ª - G1	2000	96	23	36	37
2ª - G2	2002	97	13	35	49
3ª - G3	2006	79	9	30	40
4ª - G3.1	2011	84	9	30 ⁸	45

Observável na mesma tabela é a alteração do número de indicadores consoante a versão publicada: a tendência de redução tem-se verificado tanto para a área económica (EC), como para a ambiental (EN), ao contrário da área social (SO), que tem oscilado ao longo do tempo. As grandes diferenças no número destes elementos notam-se na publicação da 2ª e 3ª versões das *guidelines*. No que diz respeito à G3, uma das razões para a diminuição do número de indicadores EC e EN deveu-se à condensação de alguns elementos num único.

Em todas as versões, os indicadores ambientais (que podem ser de nível essencial, E, ou complementar, C, de relato⁹) estão agrupados por aspectos ambientais (ver Tabela 11 do Anexo I).

⁸ Os indicadores ambientais da versão GRI G3.1 são os mesmos da versão G3.

⁹ Os indicadores essenciais referem-se aos genericamente aplicáveis e que são considerados fundamentais para a maioria das organizações. Os complementares podem também ser considerados importantes (GRI 2006).



Nestas versões da GRI, os relatórios podem conter resposta a todos os itens propostos (tanto indicadores das 3 áreas, como informações sobre a caracterização da entidade ou da sua gestão). As entidades são também aconselhadas a explicarem a razão da omissão de indicadores, caso o façam.

É importante referir que, desde a primeira publicação, o número de entidades que adotam estas *guidelines* tem vindo a aumentar de modo gradual (Gráfico 1) (GRI 2012c).

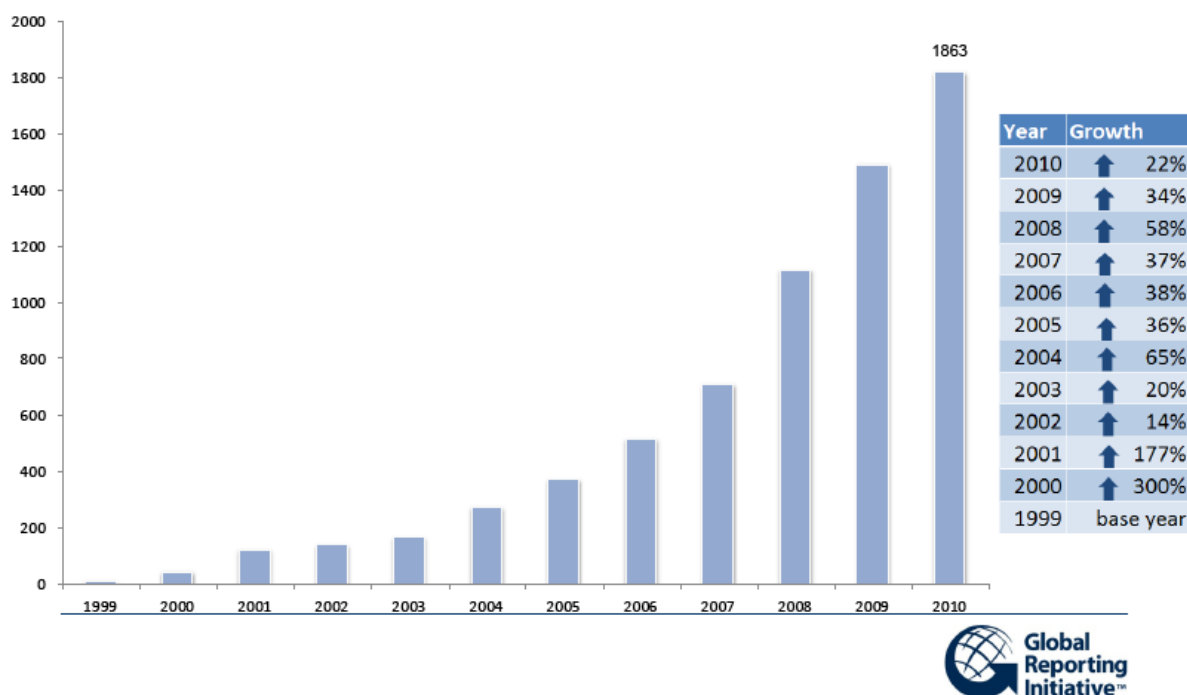


Gráfico 1 – Adoção dos relatórios da GRI desde o seu aparecimento (retirado de GRI 2012c).

1.5.1. Benefícios e Desvantagens dos indicadores propostos pela GRI

Um dos benefícios do aparecimento desta iniciativa foi o de, pela participação voluntária de inúmeros *stakeholders* e num processo de consenso, se terem alcançado regras para os relatórios das organizações e assim se ter maximizado o valor destes. Isto facilitou o processo de comparação de inúmeras e diferentes realidades e, além disso, ao ser apresentado um leque de indicadores às organizações, foi-lhes facultada uma estrutura “pré-concebida” de aspectos a considerar. Não menos importante foi o facto de, logo para o rascunho da 1ª versão, se ter realizado um período de testes, o qual permitiu obter *feedback* de vários países e culturas, com os seus diferentes pontos de vista e que foram depois incorporados na versão final. A nível da comunicação em si, as *guidelines* proporcionaram uma estrutura que propicia e promove o diálogo entre as partes interessadas (GRI 2000).



Passados já 12 anos desde a publicação das primeiras linhas orientadoras, e tendo qualquer uma das suas versões sido acolhida por uma vasta gama de entidades por todo o Mundo (GRI 2011), seria de esperar que fossem destacados e comentados os seus pontos negativos. É o caso de Strandesen et al. (2008), que se foca nas versões G2 e G3.

As principais conclusões deste documento realçam o facto de que, até entre relatórios publicados para empresas do mesmo sector, ser bastante difícil comparar o seu desempenho ambiental, devido principalmente aos diferentes modos de apresentação dos dados (por exemplo: o mesmo indicador pode ser apresentado em diferentes unidades por diversas organizações: m^3 , $m^3/\text{volume de produto}$, m^3/FTE^{10} , etc.).

¹⁰ *FTE – Full Time Employee*



Capítulo 2 OBJETIVOS

Partindo da premissa de que toda e qualquer pessoa tem a opção e o dever de contribuir para o Desenvolvimento Sustentável, também as organizações podem seguir esse caminho ao adotarem políticas de prevenção dos seus impactes ambientais. Estes impactes podem ser medidos e monitorizados através da implementação de indicadores ambientais, de preferência, adequados ao seu sector de actividade.

Para responder à atual inexistência de linhas orientadoras para esta área, pretende-se, com este trabalho, **definir um modelo de indicadores ambientais, com base na *Global Reporting Initiative*, para aplicação em relatórios de sustentabilidade de empresas do Sector Terciário**, através de uma análise comparativa dos indicadores ambientais presentes em relatórios (de sustentabilidade, anuais, de contas, entre outros) de empresas de vários sectores. Este padrão será aplicável ao caso de estudo definido, a PROSEGUR.

Com o intuito de alcançar e complementar estes objetivos, foram definidas algumas etapas, nomeadamente a evolução da variabilidade do número de indicadores ambientais presentes em relatórios de sustentabilidade, o estudo dos aspectos ambientais abordados nesses relatórios e a análise de relatórios mais recentes e apenas de empresas prestadoras de serviços, procurando possíveis diferenças nos indicadores relatados pelas mesmas.

A apresentação dos dados foi acompanhada da discussão dos mesmos, identificando-se os pontos mais relevantes para a construção de uma base de recomendações sobre indicadores ambientais a utilizar, assinalando ainda aspectos críticos que se possam ter encontrado.

2.1 O CASO DE ESTUDO DA PROSEGUR

Segundo Quinn, Baruch and Paquette (em Singh et al 2011), um serviço “inclui todas as actividades económicas cujo *output* não é um produto físico ou construção, mas antes algo consumido no momento da produção e que fornece valor acrescentado de uma forma essencialmente intangível”. O Sector Terciário (Prestação de Serviços) engloba um leque muito variado de organizações, como pode facilmente ser observado no *site* do Portal do Cidadão Português.



Atualmente, é prática comum a publicação de relatórios de sustentabilidade por diversas entidades prestadoras de serviços, como é o caso, entre outras, da PT, dos CTT ou da EDP.

Como já foi referido, além de linhas orientadoras genéricas, a GRI desenvolve também suplementos sectoriais dirigidos a vários sectores de atividade (que se englobam no sector dos serviços), entre os quais se destacam: construção, imobiliário, organização de eventos, serviços financeiros e ONG. Além destes, possui ainda versões piloto em áreas como transportes e logística, indústria automóvel e telecomunicações (GRI 2012d).

No entanto, não existem nem se encontram ainda a ser desenvolvidas por esta organização *guidelines* específicas para outro tipo de entidades prestadoras de serviços, em que constem directrizes dos indicadores ambientais a utilizar, nomeadamente para as Atividades Administrativas e dos Serviços de Apoio, e na qual, segundo a Classificação Portuguesa das Atividades Económicas Rev.3 (Instituto Nacional de Estatística 2007), se enquadra a Prosegur.

A Prosegur, Companhia de Segurança, Lda, é uma empresa que presta serviços na área da segurança privada. Fundada em 1976 em Espanha, conta atualmente com cerca de 104.000 colaboradores distribuídos a nível internacional.

Quatro anos após a sua criação entra em Portugal, sendo certificada, em 1997, pela norma ISO 9001, reconhecimento este que mantém até ao presente (Prosegur 2012a). Atualmente, desenvolve, em território nacional, atividades nas áreas da vigilância e proteção de bens imóveis, controlo de acessos, rondas, proteção pessoal, gestão de segurança de recintos desportivos e segurança aeroportuária; conceção, comercialização, instalação e manutenção de equipamentos e sistemas de segurança; receção e tratamento de eventos de alarmes recebidos em centrais próprias; transporte, tratamento e guarda de valores e gestão de ATM (Caixas Automáticas Multibanco) e ainda proteção contra incêndios.

Em Portugal, tem 13 delegações¹¹ e aproximadamente 7.500 colaboradores (Prosegur 2012b), dos quais cerca de 600 laboram nos edifícios da Prosegur, bem como uma frota constituída por 120 viaturas blindadas e 580 viaturas ligeiras. Só por estes dados se pode inferir que a actividade da empresa provoca impactes ambientais significativos, tais como

¹¹ Braga, Porto, Guarda, Coimbra, Leiria, Lisboa (Sede), Lisboa (Av. Berna), Cascais, Setúbal, Évora, Faro, Açores e Madeira.



grandes consumos de água, energia eléctrica ou combustíveis, bem como produção de resíduos.

Apesar de não estar implementado nenhum SGA, encontram-se já presentes preocupações com o ambiente, levando à monitorização frequente de consumos e a ações de sensibilização.

É objetivo da empresa avançar para a certificação pela norma ISO 14001 e como forma de medir o seu desempenho ambiental, será necessário identificar os aspectos ambientais significativos e definir os indicadores ambientais a utilizar.

Apesar de a escolha e uso de indicadores ambientais não depender de um SGA e embora alguns destes elementos estarem já a ser aplicados na empresa, como é o caso do consumo de água da rede, de gás ou de energia eléctrica, decidiu-se avançar para a identificação de outros aspetos, sendo esta dificultada pela inexistência de um padrão de indicadores para aplicação específica a este sector.

Devido aos vários tipos de empresas que o Sector Terciário engloba, a definição de linhas orientadoras apenas para algumas atividades económicas também continua a dificultar a comparação entre entidades¹², pelo que mais critérios de seleção poderão ter de vir a ser utilizados – são os casos da dimensão da organização, do número de instalações ou de colaboradores.

¹² Um dos objetivos primordiais das *guidelines* da GRI.



Capítulo 3 METODOLOGIA

Para se cumprirem os objectivos propostos, vários dos processos referidos acima tiveram de ser formulados, pelo que cada um deles se apresenta de seguida.

Como metodologia de trabalho aplicou-se uma análise comparativa de indicadores ambientais utilizados em várias organizações, através da revisão documental de material disponível ao público.

O material de estudo foi constituído preferencialmente pelos relatórios de sustentabilidade, em regra anuais, por estes serem um veículo de transmissão de informação credível e universalmente utilizado. No entanto, e uma vez que muitas informações ambientais se podem encontrar noutros relatórios, tais como os anuais ou de responsabilidade corporativa, alargou-se a procura a este tipo de documentos, com preferência pelos que seguem as orientações da GRI, visto fornecerem uma base sólida para a pesquisa de indicadores ambientais.

Nesta fase do trabalho e por forma a reunir o máximo de informação possível sobre estes indicadores, não houve uma restrição das organizações consultadas por sector, visto a Prosegur partilhar características com organizações de várias actividades económicas.

A pesquisa destes documentos foi feita, quer pela consulta do *site* do BCSD Portugal¹³ (<http://www.bcsdportugal.org/>), quer diretamente nos *sites* das empresas, além da pesquisa na internet. Quando necessário, foi feito um pedido por *e-mail*. Procedeu-se ainda à consulta de *sites* de outras companhias de segurança com SGA implementados, com vista à pesquisa de indicadores específicos utilizados por empresas de segurança privada.

Além disso, para se compreender a razão da seleção de certos indicadores ambientais em detrimento de outros (que nem sempre constam dos relatórios) e tendo em conta que o tipo de serviços prestados se relacionava com a Prosegur, foi pedido por ofício, a 7 entidades privadas e 1 pública, o fornecimento de informações relativamente à escolha dos aspectos e indicadores ambientais por elas utilizados.

¹³ Organização sem fins lucrativos, membro do Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, que existe com o propósito de “Divulgar os princípios que caracterizam o Desenvolvimento Sustentável” (BCSD 2012).



Assim, o primeiro passo foi a construção de uma base de dados com organizações a operar em Portugal, quer nacionais, quer multinacionais, e com os relatórios por elas publicados segundo os critérios acima definidos. As organizações foram posteriormente classificadas por sectores e, dentro destes, em categorias (*i.e.*, atividades económicas) por atividade económica, com base na Classificação Portuguesa das Atividades Económicas Rev.3 (Instituto Nacional de Estatística 2007). As empresas com várias áreas de negócio foram alocadas a vários sectores e/ou categorias.

Da base de dados foram então retiradas duas amostras, analisando-se individualmente cada uma delas.

Análise evolutiva – Tendo em conta que o leque de relatórios disponíveis para análise era bastante grande ($n=463$), a opção foi selecionar as organizações com um padrão de publicação consecutiva e com número igual ou superior a 4 documentos. Caso uma entidade apresentasse apenas este mínimo de 4 relatórios, estes teriam de corresponder ao intervalo 2007-2010.

Partindo destas premissas, para cada documento anotou-se o número de indicadores relatados por área: económica (EC), ambiental (EN), social (SO), e também indicadores específicos do sector. Nesta análise foram considerados todos os indicadores, exceto os não aplicáveis (NA), não significativos (NS) ou não determinados (ND), denominações encontradas na maioria dos relatórios aquando da omissão dos dados.

Por outro lado, como os relatórios podiam apresentar os indicadores de três formas, adotaram-se duas estratégias diferentes para a sua anotação, como se passa a explicar na Tabela 2.



Tabela 2 – Modo de apresentação dos indicadores nos relatórios recolhidos e estratégia adotada para anotação dos mesmos

Modo de apresentação dos indicadores	Estratégia adotada para anotação dos indicadores
Relatório construído segundo a GRI com os indicadores identificados (numa tabela de correspondência GRI ¹⁴ ou ao longo do texto)	<ul style="list-style-type: none">• Contagem dos indicadores;• Anotação do seu número na base de dados.
Relatório construído segundo a GRI, sem os indicadores identificados	<ul style="list-style-type: none">• Verificação do ano do relatório;• Procura das <i>guidelines</i> da GRI em vigor para esse ano;• Leitura do relatório e procura dos indicadores constantes das linhas orientadoras;• Anotação dos indicadores.
Relatório anterior a 2000 ou que não segue nenhuma metodologia de relato	<ul style="list-style-type: none">• Anotação dos indicadores.

A partir desta primeira base de dados analisaram-se os seguintes pontos: a Evolução da adesão à GRI, em n.º de relatórios e taxa (%) face ao total; a Evolução do número de indicadores por relatório (1998-2011) e da respetiva taxa de cumprimento; a Relação entre o n.º de relatórios publicados por entidade e a frequência de indicadores relatados; e, por fim, a Evolução da frequência dos aspectos ambientais mais relatados.

Análise das informações relativas a 2010 – Desta etapa fez parte, numa primeira fase, a anotação dos indicadores ambientais constantes dos relatórios de 2010. Seguiu-se a atribuição, a cada indicador, da numeração proposta pela GRI na sua versão de 2006, ou seja, de EN1 a EN30 (ver Tabela 11). Aos que não se enquadravam nestes moldes foi atribuída a classificação de “Outros”. Complementarmente, nos casos em que os relatórios não apresentavam algum dos indicadores, tomou-se nota, sempre que ela foi disponibilizada, da justificação dada para a sua omissão.

O estudo e tratamento de dados dos relatórios de 2010 restringiu-se aos do Sector Terciário e, destes, apenas àqueles cujas organizações cumprissem os seguintes critérios: terem mais de 1.000 colaboradores, uma frota superior a 400 unidades e mais de 10 edifícios (ou uma área útil superior a 10.000 m²).

¹⁴ Sistema que agrupa num único quadro os indicadores comunicados no documento.



As análises aqui efetuadas foram:

- **Estudo dos indicadores dos relatórios constituintes da amostra** – neste ponto, foram analisadas as frequências dos indicadores ambientais EN1 a EN30, para as organizações que neles se enquadraram.
- **Interpretação dos indicadores classificados como “Outros”** – esta etapa incidiu sobre os indicadores não constantes das *guidelines* da GRI. Foram agrupados em 3 conjuntos, de acordo com as características apresentadas. Posteriormente, analisou-se a sua importância, com vista à sua possível integração no modelo a propor.
- **Observação das unidades de medida mais utilizadas para cada indicador** – por se haver constatado uma grande disparidade das unidades de medida em que cada indicador é apresentado nos diferentes relatórios, dificultando a comparação dos dados, considerou-se relevante proceder à sua análise.

Foi ainda realizada uma apreciação metódica da versão G4 das linhas orientadoras da GRI, tendo esta incidido nos conteúdos propostos para a área ambiental.

Após todas as análises, procedeu-se ao cruzamento das informações daí resultantes. As conclusões obtidas levaram à definição de um modelo de indicadores ambientais e à consequente proposta da sua aplicação pelas entidades do Sector Terciário.

As recomendações incidiram sobre os indicadores ambientais, mas também se propuseram melhorias na elaboração dos relatórios de sustentabilidade.



Capítulo 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A opção de se apresentar um modelo baseado na GRI prende-se com o facto de esta organização, leia-se, os documentos por ela propostos, serem adotados por um número elevado de organizações (ver gráfico do ponto 1.5 da Introdução). Desta forma, contribuindo também para a constante atualização destas linhas orientadoras, assume-se que mais facilmente se atingirá o objetivo da divulgação e aplicação do padrão aqui proposto.

A busca de informação efectuada às organizações que prestam o mesmo tipo de serviço que a Prosegur foi infrutífera no que diz respeito, quer a relatórios de sustentabilidade, quer aos indicadores ambientais utilizados nos seus sistemas ambientais. Aos ofícios enviados também não se obteve qualquer resposta.

Assim, a base de dados geral ficou constituída por um total de 463 documentos publicados por 109 organizações. Estes corresponderam ao relato de informações desde 1998 ao ano de 2011, inclusive. Representam, portanto, uma média de 4,2 relatórios por organização. A entidade com mais relatórios apresentou 14 documentos, precisamente de 1998 a 2011.

Alguns dos relatórios encontrados eram bianuais. Considerou-se, nestes casos, que haviam sido publicados 2 relatórios anuais, visto tratar-se da publicação de informação relativa a dois anos, apesar de apresentada num único documento.

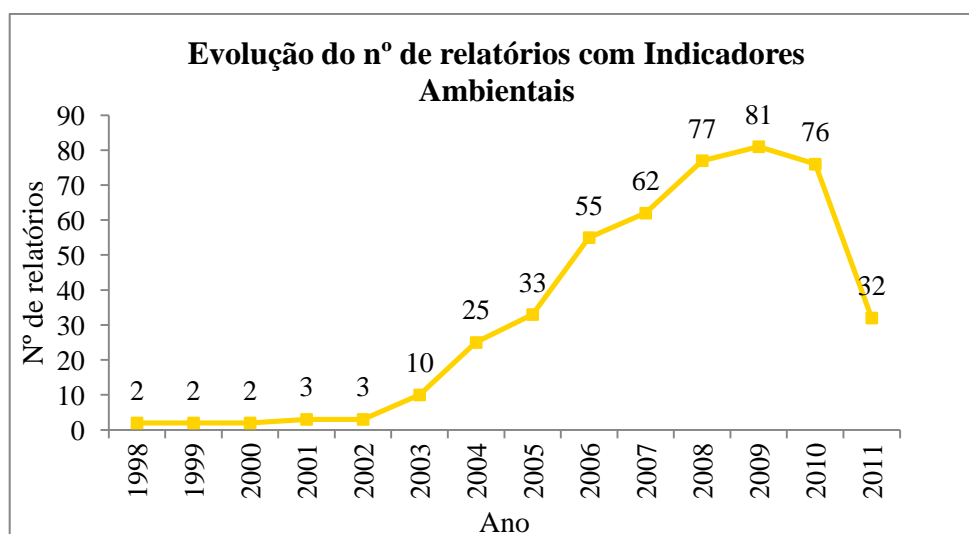


Gráfico 2 – Evolução do nº de relatórios com presença de indicadores ambientais



À exceção do intervalo 1998-2002, verifica-se que o número de relatórios publicados sofreu um aumento bastante acentuado, principalmente desde 2003. Esta diferença poder-se-á dever a duas razões: em primeiro lugar, ao facto de se ter realizado em 2002 a *World Summit on Sustainable Development*, na qual se renovaram os compromissos para o Desenvolvimento Sustentável, impulsionando as organizações a controlarem os seus impactos ambientais e a relatarem informações sobre os mesmos; em segundo lugar, ao reconhecimento internacional da organização *GRI* como uma entidade credível e com *guidelines* de fácil aplicação e divulgação.

Até 2009 nota-se um crescimento no número de relatórios divulgados pelas organizações, baixando a partir de 2010. A ausência de uma data limite para que as organizações procedam à publicação das informações relativas aos diversos anos, poderá ser uma das causas para esse decréscimo, visto que os relatórios, de sustentabilidade ou outros, são instrumentos que necessitam de uma grande quantidade de dados, bem como de uma elaboração cuidada, o que pode tornar a sua preparação bastante morosa, sendo, conseqüentemente, a sua divulgação adiada para o ano ou anos seguintes. Por outro lado, as entidades podem optar pela elaboração de relatórios bianuais (2010/2011) e ainda não os terem publicado. Poderá também dar-se o caso de existirem relatórios que, embora já tendo sido elaborados, ainda não foram publicados.

Deste modo se explica a diminuição no n.º de documentos de 2010 e 2011 face a 2009, esperando-se que o seu número aumente ao longo do tempo.

4.1 ANÁLISE EVOLUTIVA

Após a aplicação dos critérios definidos na metodologia para esta análise (n.º mínimo de relatórios, publicações consecutivas, etc.), constituiu-se uma amostra com **322 documentos de 48 organizações**, relativos ao período de 1998 a 2011. A distribuição do n.º de empresas consoante o n.º de relatórios publicados (> 4) pode ser observada no Gráfico 9 constante no Anexo II.

Desta amostra, 282 documentos (89,8%) – até 2010, inclusive – apresentam os seus dados segundo as linhas de orientação da GRI (Tabela 3), ou seja, 93,8% das organizações (45 em 48) regem os seus relatos por esta iniciativa.

Tabela 3 – Caracterização da amostra face à adoção da metodologia da GRI

Relatórios	N.º	%
Adoção da GRI	282	89,8%
Não adoção da GRI	32	10,2%
Total	314	-

4.1.1. Evolução da adesão à GRI, em n.º de relatórios e taxa (%) face ao total

As linhas orientadoras da *GRI* são adotadas por um número cada vez maior de organizações, como se mostra no Gráfico 1 do ponto 1.5 da Introdução. Deste modo, e visto que uma grande percentagem dos relatórios analisados (89,8% – Tabela 3) segue esta metodologia – em alguns casos desde o seu aparecimento – será interessante compreender, nestes 314 casos, a evolução dessa adoção. Pretende-se, pois, avaliar qual o número de organizações que as adotaram e qual essa taxa face ao total dos relatórios em causa.

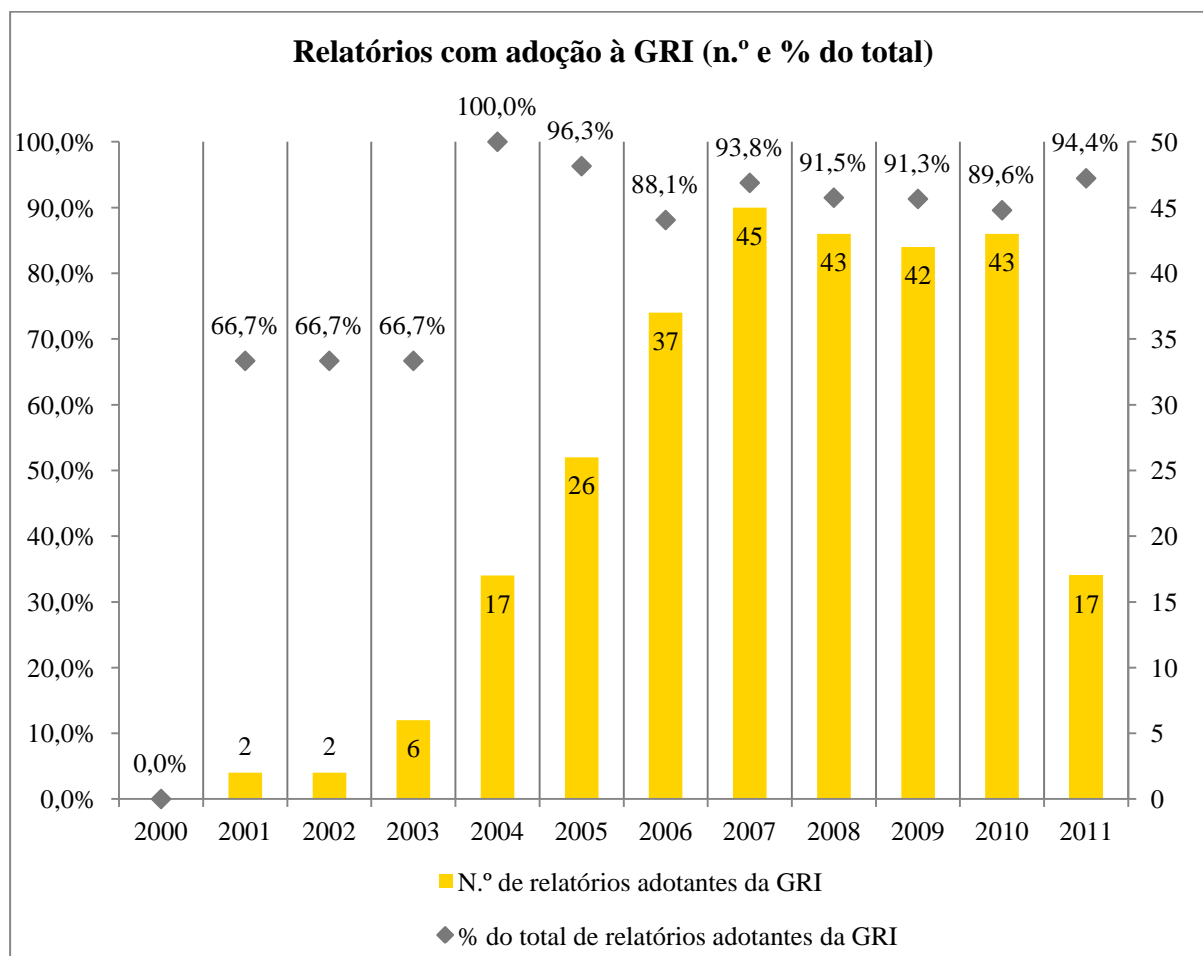


Gráfico 3 – N.º e taxa do total de relatórios adotantes da GRI



Analisando o Gráfico 3 (excluindo o ano de 2011), este pode ser interpretado efetuando uma separação em 3 fases. A primeira (anos 2000 a 2003) apresenta poucos relatórios por ano, não se podendo retirar conclusões fiáveis. Na segunda (2004 a 2006) verifica-se um aumento gradual do n.º de relatórios, bem como taxas já bastante elevadas de adoção da GRI, atingindo os 100% em 2004. A última fase, de 2007 a 2010, caracteriza-se pela semelhança de valores para ambos os parâmetros.

Tendo em conta o Gráfico 1 (sobre a evolução do n.º de organizações adotantes da GRI desde a 1ª versão das *guidelines*) e a evolução do n.º de relatórios do Gráfico 3, os dados não são congruentes, ou seja, enquanto o primeiro apresenta valores sempre crescentes, o último apresenta uma estabilização desde 2007. Tal facto poder-se-á dever ao tamanho da amostra, pois esperar-se-ia também aqui um aumento gradual do n.º destes relatórios.

Por outro lado, observa-se que, desde 2004, a taxa de utilização das linhas orientadoras da GRI se encontra sempre acima dos 88%, indo já ao encontro do que o Gráfico 1 apresenta, ou seja, apesar de o número ter estagnado a partir de 2007, a taxa de relatórios que seguem a GRI é bastante elevada.

Isto pode demonstrar que a existência das *guidelines*, propondo indicadores que podem e/ou devem ser monitorizados, é realmente importante para as organizações. Visto a GRI estar em constante actualização, a adoção desta metodologia torna-se uma mais-valia. Além disso, tal não invalida a apresentação de outros indicadores pelas organizações que a aplicam.

4.1.2. Evolução do número de indicadores por relatório (1998-2011) e da respetiva taxa de cumprimento

Como foi mencionado na metodologia, encontraram-se três tipos de relatórios.

Tanto para aqueles que seguiram a GRI mas não identificaram os indicadores, como para aqueles que não se regeram por nenhuma metodologia específica, foi definida a estratégia de anotar os indicadores que se enquadravam nas versões mais atuais da *GRI* para o ano do documento. Caso contrário, teríamos relatórios com um número de indicadores semelhante ao das *guidelines* da GRI e outros que não teriam um número limite. Além do mais, é de referir que as linhas orientadoras da GRI agrupam vários indicadores num só, o que faria com que a disparidade na quantidade destes fosse maior e, deste modo, inviabilizasse um estudo mais coerente da evolução do seu número. Desse modo, optou-se por se aplicar a



primeira versão da *GRI*, mesmo para os relatórios anteriores à edição destas linhas orientadoras.

Sabendo-se também que cada versão da GRI tem um número de indicadores diferente, a análise não pôde ser baseada apenas no rácio do n.º de indicadores face ao n.º de relatórios. Deste modo, em cada documento calculou-se o nível de cumprimento das respetivas *guidelines* (dividindo-se o n.º de indicadores encontrado, pelo n.º total passível de ser relatado), tendo-se obtido assim um dado mais fiável (Tabela 12 do Anexo II).

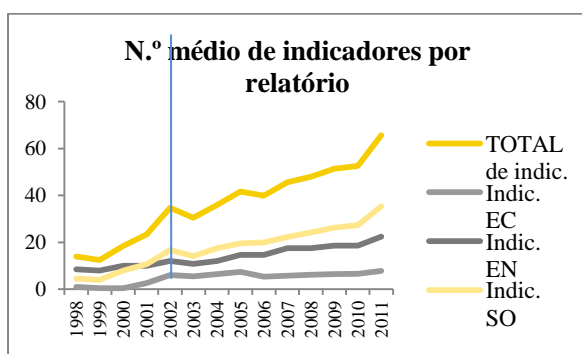


Gráfico 4- N.º médio de indicadores por relatório

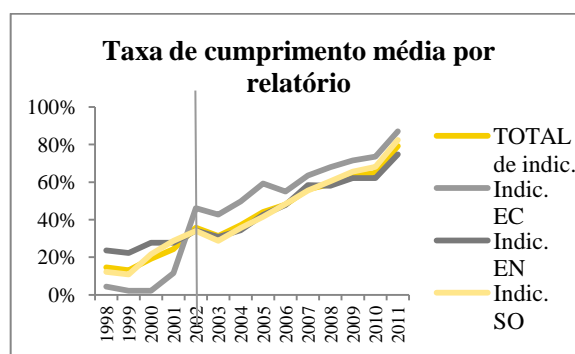


Gráfico 5 – Taxa de cumprimento média por relatório

Devido ao baixo número de relatórios entre 1998 e 2002, inclusive (numa média de 2,4 relatórios por ano – ver Tabela 13 do Anexo II), trabalhar e comparar estes dados com os dos anos seguintes poderia falsear os resultados. Por isso, e embora estes dados sejam apresentados, as análises seguintes incidem apenas sobre período de 2004 a 2011. De qualquer modo, as tendências observadas são sempre crescentes.

Segundo o Gráfico 4, tanto o n.º médio do **total de indicadores** presentes por relatório como a **taxa de cumprimento** destes mostram uma evolução positiva, visto que, ao longo dos anos, tanto é relatado um maior número de indicadores por documento, como esses indicadores cumprem o que é proposto pela GRI. Tanto os indicadores **ambientais** como os **sociais** apresentam igualmente uma evolução positiva, demonstrando que estes temas, apesar de difícil medição directa pelas organizações, não são negligenciados pelas mesmas. De salientar que o indicador ambiental apresenta uma maior variação da taxa de cumprimento face ao social (ver Tabela 12 do Anexo II).

Quanto aos **indicadores económicos**, observa-se uma descida dos valores de 2005 para 2006 em ambos os gráficos. É um resultado inesperado e incongruente, pois verificou-se que houve uma condensação dos indicadores económicos, que passaram de 13, na versão G2,



para 9, na G3. Ora, seria de esperar que mais facilmente se responderia a 9 indicadores do que a 13. Terá aumentado o grau de dificuldade em obtê-los? Ou tal se ficou a dever, somente, à alteração dos indicadores, dificultando a sua aplicação naquele ano?

Além disso, observa-se que, desde 2002, os EC apresentam sempre uma taxa de cumprimento maior que os SO e EN. Esta poderá ser explicada, tanto pelo menor número de indicadores pedidos pela GRI, como pelo facto de serem uma área mais minuciosamente analisada pelas organizações.

4.1.3. Relação entre o n.º de relatórios publicados por entidade e a frequência de indicadores relatados

Uma questão que se coloca é a de se saber se as organizações que publicam relatórios há mais tempo apresentam um número mais elevado de indicadores em cada uma das três áreas do Desenvolvimento Sustentável.

Sabendo que os relatórios mais antigos publicavam um número de indicadores bastante mais reduzido do que actualmente, não se analisou a média aritmética dos indicadores dos relatórios de cada organização. Ao invés disso, os indicadores foram analisados consoante se enquadravam na GRI G1 (1998-2001, organizações com mais de 10 relatórios), na G2 (2002-2005, organizações com 6 a 9) ou na G3 (de 2006 em diante, entidades com 4 ou 5 relatórios), pois cada uma destas *guidelines* constituiu um marco que influenciou o conteúdo dos relatórios, tanto ao nível do n.º de indicadores relatados como da informação pedida para cada um deles.

Os resultados são apresentados em frequência de relato face ao n.º de indicadores GRI.

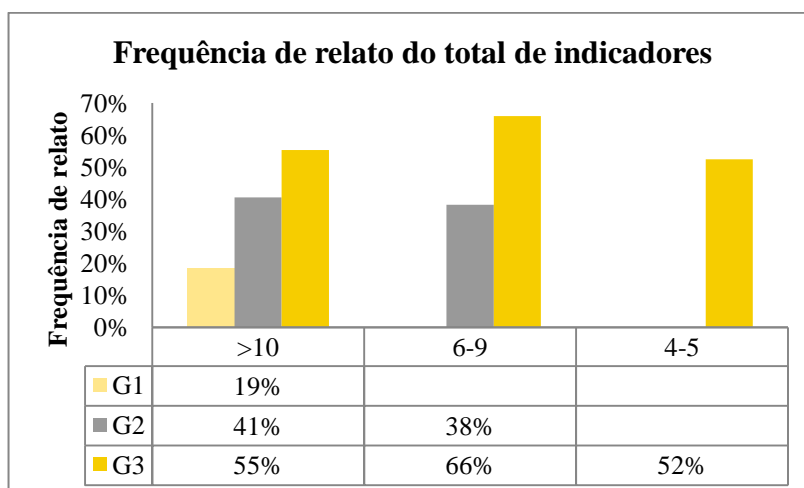


Gráfico 6 – Frequência de relato do total de indicadores para organizações com mais de 10 relatórios, entre 6 a 9 e 4 a 5 relatórios

Para as empresas com mais documentos publicados (>10), observa-se que, à medida que novas versões da GRI foram sendo publicadas, a frequência de indicadores também aumentou. Isto demonstra a contínua adesão destas entidades a esta metodologia, assim como a preocupação em se actualizarem face à GRI. Deve-se ainda à monitorização de mais indicadores ao longo do tempo.

As organizações que iniciaram a publicação de informações em 2002 (grupo 6-9) apresentam também este aumento de frequência de 38% para 66%.

É ainda possível notar a menor frequência de indicadores presentes nos relatórios das empresas com 4 a 5 documentos para a versão G3 (52%). Isto poderá indicar que estas empresas se encontram ainda em fase de adaptação da metodologia GRI à sua realidade e optam por relatar menos indicadores, ou ainda que não dispõem dos dados requeridos, utilizando assim um número inferior de indicadores.

Por outro lado, observando a frequência de indicadores que os primeiros relatórios de cada conjunto de entidades apresentaram, reconhece-se a existência de um aumento gradual. Isto significa que uma empresa que tenha começado a publicar relatórios quando estava em vigor a G1 apresentava, em média, apenas 19% dos indicadores propostos. Já uma que tenha começado entre 2002 e 2006 relatou cerca de 38% e uma outra, que o tenha feito só na versão G3, uma média de 52%. Tal poderá significar que as entidades com relatórios mais recentes monitorizaram mais indicadores antes de os publicarem (que coincidiram com os da GRI) do que quando as entidades com relatórios “mais antigos” publicaram os seus primeiros relatórios.

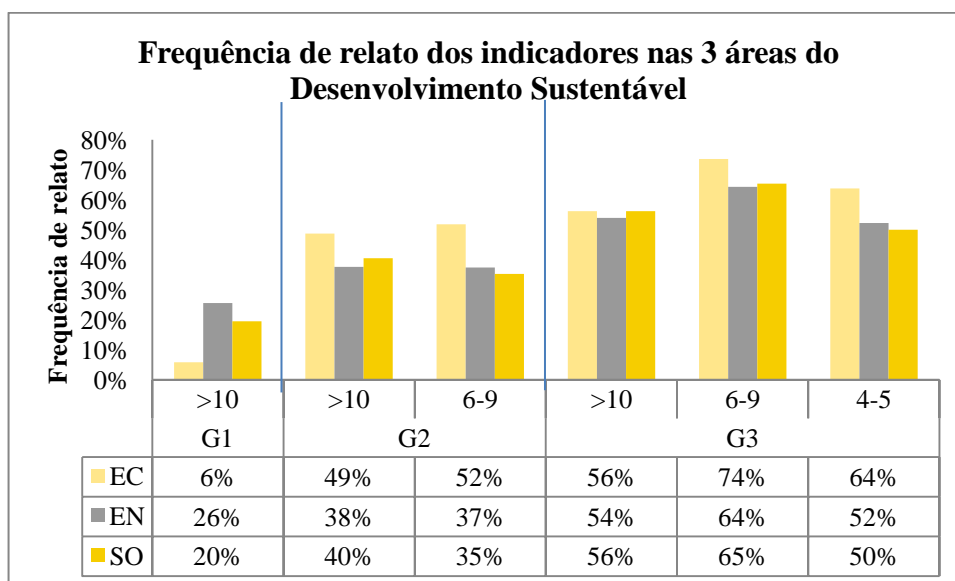


Gráfico 7 – Frequência de relato dos indicadores económicos, ambientais e sociais para organizações com mais de 10 relatórios, entre 6 a 9 e 4 a 5 relatórios

O Gráfico 7 apresenta, para os pilares do Desenvolvimento Sustentável (Económico, Ambiental e Social), a frequência com que os respectivos indicadores são publicados. No geral, e em linha com o gráfico anterior, nota-se o gradual aumento da frequência de relato de cada tipo de indicador com cada nova publicação de linhas da GRI, quer para o grupo de empresas com mais de 10, quer para o grupo com 6 a 9 relatórios.

Numa primeira fase, as maiores diferenças podem observar-se nos indicadores económicos, pois estes são sempre mais frequentes que os ambientais ou sociais (provavelmente devido ao facto de a GRI propor um número relativamente baixo para os primeiros, como explicado acima). Além disso, as divergências da área económica entre grupos são mais evidentes para a versão G3. A taxa mais baixa encontra-se nas entidades com mais relatórios e pode indicar que estas organizações ainda encaram a área económica dos relatórios de sustentabilidade como um complemento a outros (como os de contas). Já os outros grupos utilizam estes relatórios para relatar informações nas 3 áreas como um todo.

Numa segunda fase, e quanto ao grupo das organizações que apresentam 4 a 5 relatórios, constata-se que estas relatam, em média, menos indicadores, o que poderá significar que não se encontram ainda seguras quanto à escolha dos indicadores a monitorizar.



4.1.4. Evolução da frequência dos aspectos ambientais mais relatados

Para compreender a evolução dos aspectos ambientais mais relatados, analisou-se a informação dos relatórios consoante a versão da GRI por eles adotada, visto permitir estudar a informação de quatro épocas bem definidas. Foram considerados os aspectos com frequências superiores a 75% (ver: Gráfico 10, Gráfico 11, Gráfico 12 e Gráfico 13 do Anexo II).

De forma resumida, e independentemente da frequência de cada um (isto é, independentemente da ordem por que são apresentados), os aspectos ambientais mais relatados, em cada versão das linhas orientadoras da GRI, foram os apresentados na Tabela 4.

Tabela 4 – Evolução das frequências dos aspectos ambientais mais relatados constantes nos relatórios analisados, consoante a versão da GRI que adoptaram.

	GRI G1	GRI G2	GRI G3	GRI G3.1
Emissões	X		X	X
Produtos e Serviços	X		X	X
Energia		X	X	X
Água		X	X	X
Resíduos		X	X	X
Matérias-Primas (Mat. Primas)			X	X
Biodiversidade (BD)				X
Conformidade				X

Da observação da tabela sobressaem duas situações:

A primeira é a grande diferença entre o número dos aspectos ambientais mais relatados para as versões G1 e G3.1, podendo tal facto dever-se ao reduzido número de relatórios que as adotaram (respectivamente, 5 e 12, face aos 51 da G2 e aos 181 da G3).

A segunda é a tendência de aumento que se verifica no número e diversificação dos aspectos considerados mais relevantes para as instituições, com cada nova versão.

Apesar de nem sempre encarados como os mais importantes de relatar, será aconselhável que uma organização refira indicadores para os aspectos ambientais “Emissões”, “Produtos e Serviços”, “Energia”, “Água”, “Resíduos” e “Matérias-Primas”, seguindo a



tendência e de acordo com os princípios de redução dos impactos ambientais, consignados para o Desenvolvimento Sustentável.

Pela interpretação de todos os dados apresentados até ao momento, verifica-se que a adesão às diretrizes da GRI parece ser uma forte aposta das organizações como modo de relatarem a sua performance sustentável.

4.2 ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES AMBIENTAIS RELATIVAS A 2010

Embora em 2009 se tenha encontrado um número de relatórios superior ao de 2010 (81 vs 76), optou-se pelo estudo deste último, visto constituir a informação disponível mais atual. Não se consideraram os resultados do ano de 2011, devido ao reduzido número de relatórios (32) (ver Gráfico 2).

Assim, a partir desta fase, apenas se tiveram em conta os relatórios das organizações do Sector Terciário. A escolha das organizações cujos relatórios foram estudados obedeceu aos critérios enunciados na Metodologia – n.º de colaboradores, dimensão da frota e n.º de edifícios – por se entender que, para qualquer organização que cumpra este requisito, os aspectos ambientais mais significativos serão os mesmos. Desta forma torna-se viável a comparação entre entidades do Sector Terciário, tanto com a mesma actividade económica, como com actividades diferentes. Com este passo, atinge-se assim um dos principais objectivos da GRI: tornar possível a comparação de resultados entre vários tipos de entidades. Permite, também, que qualquer organização os aplique, independentemente da sua dimensão, bem como de qualquer uma poder integrar, nos relatórios por si elaborados, outros indicadores mais específicos para a sua actividade económica.



A amostra que se reuniu após a aplicação dos critérios enunciados distribui-se da forma como se apresenta na Tabela 5.

Tabela 5 – Distribuição das organizações/relatórios amostrados por categorias do Sector Terciário

Categorias	Nome abreviado da categoria	N.º de relatórios
Eletricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio	Energia	1
Captação, tratamento e distribuição de água; Saneamento, gestão de resíduos e despoluição	Água, saneamento e gestão de resíduos	2
Construção	Construção	4
Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos automóveis e motociclos	Comércio	3
Transportes e armazenagem	Transportes	13
Atividades de informação e de comunicação	Tecnologias da Informação (TI)	6
Atividades financeiras e de seguros	Atividades financeiras	5
Atividades imobiliárias	Imobiliário	1
Atividades administrativas e dos serviços de apoio	Serviços de apoio	1
Educação	Educação	1
TOTAL		37

Deste total de 37 relatórios, 23 (62,2%) eram Relatórios de Sustentabilidade, 5 Relatório e Contas (13,5%), 4 de Responsabilidade Social e/ou Corporativa (10,8%), 3 Relatórios Anuais (8,1%), e, por fim, 2 de Gestão (5,4%).

A elaboração de um relatório, seja ele de sustentabilidade ou de outro tipo, pode seguir uma metodologia específica (GRI ou outra, como é o caso da susHEI, um modelo desenvolvido especificamente para retratar o funcionamento de uma Instituição de Ensino Superior) ou não seguir nenhuma. Foi o que se pôde observar na amostra estudada (Tabela 6).



Tabela 6 – Diferentes metodologias (e versões da GRI) presentes nos relatórios, n.º de documentos que as adotaram e taxas de adoção.

Metodologia e versão	Nº relatórios com adoção da metodologia	Taxa de adoção das metodologias
GRI G2	1	2,7%
GRI G3	28	78,4%
GRI G3.1	1	
Outra	1	2,7 %
Nenhuma	6	16,2 %
TOTAL	37	-

NOTA: os EN são iguais para a G3 e G3.1.

Observando com mais atenção, e recordando que a versão GRI G3.1 foi publicada em 2011, mais precisamente em março (GRI 2012a), seria de esperar que os relatórios de 2010 (elaborados em 2011), já a adotassem. Não é, contudo, o que se observa. Possivelmente, as organizações já se encontravam a desenvolver os documentos de sustentabilidade quando as linhas orientadoras da GRI saíram, pelo que optaram por não as aplicar.

4.2.1. Frequência dos indicadores e aspectos ambientais relatados

Para a que a base de dados permitisse outras análises que não apenas a apresentada neste ponto, quando da recolha de dados anotou-se cada indicador encontrado, bem como as unidades em que aparecia, além do modo como era apresentado (texto, gráfico, etc.). Isto fez com que o mesmo indicador pudesse ser inserido mais do que uma vez. Desta forma, obtiveram-se 2045 indicadores, que se considerou imprescindível organizar segundo algum critério. Decidiu-se seguir, portanto, a metodologia da GRI G3, já que 78,4% dos relatórios da amostra apresentava os seus indicadores segundo este modelo (ver Tabela 6). Como tal, os indicadores foram numerados de EN1 a EN30 e, caso não se enquadrassem nestes, classificados como “Outros”. Para este estudo, a frequência não englobou a repetição do mesmo indicador, caso ela existisse.

O próximo gráfico (Gráfico 8) mostra a percentagem de relatórios da amostra em que cada indicador estava presente (ver Tabela 11 dos Anexos).



Da leitura dos documentos, constatou-se a existência de 3 motivos principais para a não apresentação de dados: o indicador não era aplicável (NA), não era significativo (NS) ou não estava disponível (ND). Assim, e ainda sem analisar os resultados, entende-se que a não disponibilidade dos dados poderá evidenciar qualquer um dos seguintes aspectos: que a monitorização destes pontos, por parte das empresas, deverá ser melhorada; que os indicadores são direccionados para actividades económicas específicas; ou que não são tão relevantes para as organizações como seria esperado. Além disto, os casos não aplicáveis deverão variar consoante a actividade económica em causa, mesmo dentro do Sector Terciário.

Espera-se que, desta forma, as diferentes percentagens encontradas para cada indicador (sejam as frequências da presença, sejam os casos considerados como NA, ND ou NS) permitam apontar os indicadores mais apropriados para que constem do modelo a propor. Estas taxas são apresentadas em valor negativo no gráfico seguinte.

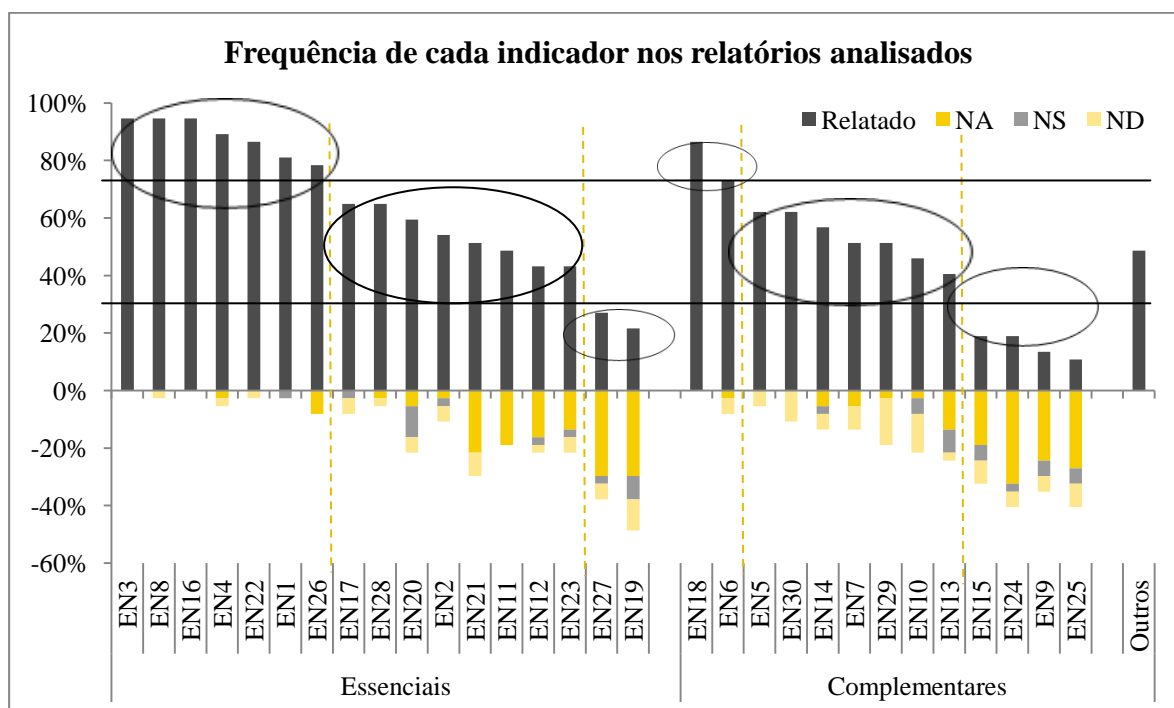


Gráfico 8 – Frequência de cada indicador nos relatórios analisados: “Relatado”, “Não Aplicável” (NA), “Não Significativo” (NS) ou “Não Determinado” (ND)

Pela observação do Gráfico 8, podem-se distinguir 3 grupos de frequências para os **indicadores relatados**: os que surgem num maior número de relatórios (acima de 75%, ou seja, mais de 27), os que aparecem em 30% a 75% dos documentos, e os menos frequentes (abaixo de 30%, ou seja, menos de 10). Segue-se uma análise de cada grupo. Quanto ao



indicador “Outros”, nesta fase significa apenas que 18 das 37 entidades publicaram um indicador que não se enquadrava na 3ª versão da GRI (informação analisada no ponto 4.2.2).

É também compreensível que a média de indicadores complementares relatados seja mais baixa que os considerados essenciais (45,5% face a 64,5%, respetivamente), pois os complementares estão mais direcionados para determinadas áreas económicas, podendo não ser aplicáveis a todas as organizações.

Indicadores relatados em mais de 75% dos relatórios: deste grupo fazem parte, tanto indicadores essenciais, como complementares – segundo as linhas de orientação da GRI. Estes são os indicadores e aspectos ambientais transversais a um maior número de organizações.

Desde modo, os aspectos mais significativos para as instituições foram a “Energia”, “Água”, “Emissões”, “Resíduos”, “Matérias-Primas” e “Produtos e Serviços”, reforçando os resultados obtidos no ponto 4.1.5. Estes são, hoje em dia, temas muito abordados internacionalmente, devido à importância que têm a nível das alterações climáticas e do impacto nos habitats e respetiva biodiversidade. É assim natural que sejam incorporados nas preocupações de muitas organizações e, conseqüentemente, monitorizados e relatados.

Por outro lado, os indicadores deste grupo são apenas 9 – em 30 propostos pela GRI – em que dois até são considerados complementares. Entende-se então que as *guidelines* devem ser actualizadas e, mais uma vez, no caso do presente trabalho, adaptadas em particular ao Sector Terciário.

Relativamente aos indicadores essenciais, estes referem-se, no geral, aos dados dos principais *inputs* e *outputs* de uma organização: no primeiro caso, consumos de Matérias-Primas (EN1), Energia (EN3 e 4) e Água (EN8) e, no segundo, Resíduos (EN22) e Emissões (EN16). Já o EN26 descreve os impactos dos produtos e serviços das organizações.

Quanto aos indicadores complementares, EN18 e EN6, as frequências destes assemelham-se às dos essenciais. Ambos permitem relatar iniciativas das entidades para a melhoria do desempenho ambiental e expor os resultados favoráveis obtidos. Por esta razão se compreende que sejam indicadores que as organizações considerem de elevada importância, tanto para os monitorizarem como para os incorporarem nos seus relatórios.

Indicadores relatados em 30% a 75% dos relatórios: estes indicadores oscilam entre os 40,5% do EN13 e os 64,9% do EN17. Diferem principalmente do grupo anterior por apresentarem taxas mais baixas de relato e mais elevadas de casos considerados NA, NS ou



ND. Isto pode dever-se ao facto de haver indicadores mais direccionados para determinadas actividades económicas, como é o caso do EN11 (localização de terrenos em áreas protegidas) ou do EN21 (efluentes).

Não se esperava, contudo, que os complementares apresentassem taxas de relato tão elevadas como os essenciais. Por exemplo, o caso do EN5 (poupança de energia devido a melhorias na conservação e eficiência) pode indicar que este se deva tornar um indicador essencial. No geral, mostra que, apesar de complementares, são informações que as empresas consideram importantes, não se devendo desprezá-las.

Indicadores relatados em menos de 30% dos relatórios: estes 6 indicadores caracterizam-se precisamente por serem pouco frequentes nos relatórios analisados e, quando justificada a sua omissão, por serem considerados não aplicáveis por uma percentagem também elevada (à excepção do EN15 “N.º de espécies na Lista Vermelha da IUCN”, todos os outros não são aplicáveis em mais de 20% dos casos). Além disso, estas taxas de NA são superiores às de relato.

No entanto, não era esperado que os elementos considerados como essenciais pelas *guidelines* da GRI apresentassem frequências de relato tão baixas, como acontece com o EN27 e o EN19. Estes valores são consequência da especificidade dos mesmos. O primeiro, relativo à recuperação de produtos vendidos e das respectivas embalagens, é de baixa aplicabilidade pelo Sector Terciário. Já no caso do EN19 (“Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono”), isto poder-se-á dever ao facto de não se verificar um tão grande número de episódios de emissões deste tipo como no passado, visto que o uso¹⁵ destas substâncias está internacionalmente regulamentado, desde 1989, pelo Protocolo de Montreal.

Já no respeitante aos 4 indicadores complementares, o facto de os dados não serem significativos ou não estarem disponíveis também provoca uma menor frequência no relato. No entanto, a sua aplicabilidade a empresas deste sector é extremamente reduzida.

A análise mais profunda de cada indicador e consequente aplicação ao sector em estudo será realizada no ponto 4.3.3.

¹⁵ Como uso, considera-se a produção, importação e exportação das substâncias.



4.2.2. Análise dos indicadores classificados como “Outros”

Esta pesquisa permite encontrar indicadores que são relatados fora das *guidelines* da GRI, mas que poderão ser considerados importantes para incluir em futuras linhas de orientação para o Sector Terciário.

Dos 37 relatórios de empresas do sector dos serviços que foram analisados, recolheram-se 2045 indicadores. Optou-se por se fazer a categorização dos mesmos segundo os modelos da GRI na sua 3ª versão, devido à elevada adesão das organizações a esta metodologia. Contudo, nem todos se enquadravam nos indicadores propostos pela GRI, tendo, por isso, sido inseridos na categoria “**Outros**”. Foram identificados **35** destes **indicadores**, que, por apresentarem características distintas, se agruparam em 3 conjuntos.

É possível concluir, de imediato, que existe por parte de uma percentagem elevada de organizações da amostra do sector 3^{ário} (48,6%, Gráfico 8), a preocupação em revelar outro tipo de informações ambientais, ou seja, fora do âmbito das *guidelines* da GRI. Contudo, a utilização de linhas orientadoras para a publicação de um relatório de sustentabilidade pode levar a que as instituições se coíbam de as transmitir, o que se constata pelo reduzido número de “Outros” indicadores encontrados (35 em 2045, isto é, apenas cerca de **2%** do total dos indicadores).

Conjunto 1: Verificou-se que alguns destes “Outros” (n=6) se enquadravam não nos indicadores das *guidelines* da GRI de 2006, mas sim nos da versão que se encontra neste momento em estado de rascunho, a GRI G4 – concluindo-se que alguma informação que anteriormente não era vista como relevante ao ponto de fazer parte de linhas de orientação, foi agora considerada importante. Apesar disso, como se pode constatar, algumas organizações já procediam ao relato destes dados.

Estes 6 casos foram encontrados em 4 categorias do sector 3^{ário}, correspondendo aos indicadores, da versão G4, que se apresentam na Tabela 11 dos Anexos.



Tabela 7 – Distribuição dos indicadores categorizados como “Outros” que correspondem a indicadores da GRI G4 (Conjunto1)

Categoria	Indicador relatado (segundo GRI G4)	N.º de relatos
Energia	G4 7	1
Imobiliário	G4 5	1
	G4 7	1
Transportes	G4 5	1
	G4 7	1
Comércio	G4 5	1
TOTAL	-	6

Por esta análise, presume-se que, quando a 4ª versão da GRI entrar em vigor, dois dos novos indicadores criados (G4 5 e G4 7) poderão apresentar uma taxa de adesão significativa – já que, além das organizações que os relatam atualmente, a inclusão dos mesmos em linhas orientadoras pode tornar-se um incentivo para a monitorização destes aspectos.

Por outro lado, estes dois indicadores estão relacionados com a avaliação do desempenho ambiental de fornecedores, o que poderá influenciar negativamente a taxa de relato dos mesmos, pois a obtenção de dados externos a uma organização pode revelar-se bastante complicada.

No entanto, o facto de empresas transportadoras apresentarem já este tipo de indicadores, pode tornar-se um incentivo para a PROSEGUR, uma vez que esta pretende monitorizar um leque de indicadores ambientais cada vez mais apropriado às suas actividades e, ao actuar também na área dos transportes, partilha com estas, não só aquela actividade económica, mas também as preocupações ambientais.

Conjunto 2: 12 dos indicadores encontrados nos relatórios não correspondiam exatamente aos indicadores propostos pela GRI G3, mas assemelhavam-se a alguns. Apresentam-se na Tabela 8 como EN13*, EN29* e EN30*. A mesma tabela acrescenta, à sua descrição segundo a GRI G3, a descrição utilizada no trabalho, bem como o n.º de vezes que foram relatados e em que categorias. Estes indicadores não substituem os descritos pela GRI e poderão até ser englobados nos existentes.



Tabela 8 – Descrição alternativa dos indicadores semelhantes aos da versão GRI G3 (Conjunto 2)

Indicador	Descrição segundo a GRI G3	Descrição alternativa	N.º de relatos	Categorias que relataram o indicador
EN13*	Habitats protegidos ou recuperados	Apoios para a proteção ou recuperação de habitats	2	- Atividades financeiras (2)
EN29*	Impactes ambientais significativos , resultantes do transporte de produtos (...) bem como o transporte de funcionários	Impactes ambientais indiretos , resultantes do transporte de produtos (...) bem como o transporte de funcionários	6	- TI (1) - Atividades financeiras (2) - Comércio (1) - Transportes (2)
EN30*	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo	Total de ganhos pela poupança/correta gestão ambiental, por tipo	4	- Imobiliário (1) - TI (1) - Transportes (2)

O indicador EN13* foi já referido no ponto 4.2.1, ao ser analisada a frequência de relato do EN13. Aqui, confirma-se a sugestão de alargamento do âmbito do EN13, visto uma organização ter optado por apresentar, ao invés dos habitats que protegeu ou recuperou, qual o apoio que deu a uma organização para que ela actuasse nessa área.

No que diz respeito ao indicador EN29*, este englobou vários dados: número de veículos da frota, sua idade média e número de kms percorridos pela mesma. Foram classificados como impactes indiretos relativos ao aspecto dos transportes, pois trata-se de uma informação relativa, ou seja, um maior n.º de viaturas ou de kms percorridos pressupõe um impacto (mais) significativo, mas ter-se-á sempre de ter em conta a dimensão da organização. Para contornar esta situação, estes dados deveriam ser apresentados como rácios, por exemplo, número de kms percorridos por colaborador.

Quanto ao último indicador aqui apontado (EN30*), foram publicadas 4 vezes informações sobre as vantagens de uma correta gestão ambiental (um número reduzido, mas que demonstra o interesse posto na sua apresentação), pelo que este indicador poderia ser alterado por forma a que se relatassem, não só os custos e investimentos com a proteção ambiental, mas também o retorno desse investimento (facto também já referido no ponto 4.2.1).

Conjunto 3: Este último conjunto de 17 indicadores (ver Tabela 9) engloba aqueles que se não se enquadram, nem nas linhas orientadoras da 3ª versão da GRI, nem nos dois



**Definição de um modelo de Indicadores Ambientais, baseados na GRI,
para empresas do Sector Terciário: O caso de estudo da Prosegur**

Ana Maria Manso de Oliveira

conjuntos anteriores. Foram distribuídos pelo tipo de iniciativas tomadas pelas organizações e, posteriormente, por área, podendo esta última coincidir com aspectos ambientais.

Tabela 9 – “Outros” indicadores ambientais (Conjunto 3)

Organiz.	Categoria	Tipo de iniciativa/resultado	Área do indicador	Indicador
Edifer	Construção	Estratégias de gestão	Colaboradores área ambiental	N.º de engenheiros do ambiente
Alcatel Lucent	TI	Estratégias de gestão	Colaboradores área ambiental	Membros que integram a <i>Green Team</i>
Grupo Mota-Engil	Construção	Conformidade	Conformidade (Água)	N.º captações de água registadas
SONAE	Comércio	Conformidade	Conformidade (Emissões)	Centrais com equipamentos com R22
Ericsson	TI	Mitigação/compensação de impactos	Produtos e Serviços	Distribuição de energia elétrica “verde” na Europa
IKEA	Comércio	Mitigação/compensação de impactos	Produtos e Serviços	Venda de lâmpadas fluorescentes e de halogénio face ao total de vendas de lâmpadas
IKEA	Comércio	Mitigação/compensação de impactos	Produtos e Serviços	Venda de produtos (fogões, frigoríficos e máquinas da loiça) de nível A ou A+
IKEA	Comércio	Mitigação/compensação de impactos	Produtos e Serviços	Venda de produtos orgânicos
REFER	Transportes	Mitigação/compensação de impactos	Produtos e Serviços	Extensão de ecopistas em utilização
Ericsson	TI	Mitigação/compensação de impactos	Transportes	Taxa de transporte de mercadorias por terra
BES	Atividades financeiras	Mitigação/compensação de impactos	Geral	Apoio a PME - eficiência energética
EDP	Energia	Resultados do desempenho ambiental	Conformidade	Incidentes ambientais
PT	TI	Resultados do desempenho ambiental	Geral	Benefícios associados ao SGA
BES	Atividades financeiras	Resultados do desempenho ambiental	Desempenho ambiental	Pontuação no Carbon Disclosure Project
Somague	Construção	Resultados do desempenho ambiental	Desempenho ambiental	Responsabilidade do sector da construção sobre as alterações climáticas
Somague	Construção	Resultados do desempenho ambiental	Desempenho ambiental	Lugar na classificação em responsabilidade em Portugal - índice ACGE
Alcatel Lucent	TI	Resultados do desempenho ambiental	Desempenho ambiental	Prémios e reconhecimentos da Alcatel-Lucent pelas iniciativas a favor da proteção do ambiente

As categorias com mais indicadores neste conjunto são as da Construção e das Tecnologias da Informação (TI), ambas com 3 indicadores. Seguem-se, com 2, a do Comércio, e, com um indicador cada, as Actividades Financeiras, a Energia e os Transportes.



Estas frequências podem revelar a importância dada pelas organizações destas categorias, em particular, ao relato de informações para além da GRI, mas, dado o tamanho da amostra (n=37), poderá não ser uma conclusão regular.

De um modo geral, todos estes indicadores se apresentam como medidas ou resultados que contribuem para o Desenvolvimento Sustentável.

Relativamente às Estratégias de Gestão adotadas, foram relatados 2 indicadores, os quais apresentam o número de colaboradores que desempenham funções na área ambiental.

No que respeita à Conformidade, foi considerado importante para as entidades ressaltar a característica de estarem dentro da legalidade, neste caso em relação aos aspectos “Água” e “Emissões”, já que pelo EN28 (ver Tabela 11) esta informação não é transmitida.

Estes quatro primeiros indicadores apresentados consideram-se complementares, não havendo, no entanto, necessidade de os inserir num modelo de indicadores ambientais, pelo menos no presente momento. E isto, tanto pelo reduzido número em que aparecem, como pela pouca importância da publicação dos resultados (podem, contudo, ser monitorizados).

Pode-se também observar que os indicadores mais frequentes se enquadram nas medidas de Mitigação ou Compensação de impactos, relacionando-se com várias áreas, principalmente com os “Produtos e Serviços”. Tanto estas iniciativas, como outras medidas de gestão, poderão passar a estar descritas num capítulo próprio dos relatórios de sustentabilidade.

Por fim, os indicadores referentes aos Resultados do Desempenho Ambiental apresentam um número quase tão elevado como no caso anterior. Tendo em conta que a GRI propõe apenas o relato da melhoria do desempenho ambiental para os aspectos “Energia” e “Emissões” e “Produtos e Serviços”, desta forma se demonstra que seria importante alargar o relato destas informações a outros aspectos, nomeadamente a “Água”.

4.2.3. Unidades de medida utilizadas no relato dos indicadores

Um dos pontos abordados no artigo de Strandesen et al. (2008) é o facto de que, embora as *guidelines* da GRI sugiram que as organizações devem apresentar dados em valores absolutos (Joules, m³), também os devem apresentar normalizados (por unidade produzida, por FTE, etc.) – para tornarem a informação comparável, tanto entre anos, como entre diferentes entidades. No entanto, tal facto é causador de vários problemas: 1) não se trata de uma obrigação, deixando muitas vezes em aberto a escolha das unidades para a



apresentação das informações; 2) cada organização pode relatar o mesmo dado bruto de maneiras diferentes e as próprias linhas de orientação não são claras quanto ao que se deve relatar. Um exemplo desta situação é o caso da comparação do consumo de papel entre 15 bancos: os resultados variam, pois umas entidades relatam o consumo de papel branco, outras de papel A4 ou de papel com fibras livres de cloro, entre inúmeras situações semelhantes; 3) por fim, a apresentação de dados normalizados pode, ela própria, não trazer benefícios, já que uma determinada normalização pode não ser comparável entre entidades de diferentes sectores.

Assim, dos resultados estudados, obtiveram-se as unidades (ou múltiplos destas) mais utilizadas para relatar cada indicador.



Definição de um modelo de Indicadores Ambientais, baseados na GRI,
para empresas do Sector Terciário: O caso de estudo da Prosegur

Ana Maria Manso de Oliveira

Tabela 10 – Unidades mais utilizadas no relato dos indicadores presentes nos relatórios da amostra (indicadores para a versão GRI G3)

Indicador	Unidades			Indicador	Unidades		
EN1	ton*	%	--	EN16	gCO2*	gCO2*/colab	%
	50,0%	22,1%	--		29,9%	27,2%	24,1%
EN2	%	ton*	--	EN17	tCO2eq*	%	tCO2*
	41,7%	25,0%	--		40,6%	28,1%	25,0%
EN3	Joules*	%	--	EN18	kg*	Quais	%
	35,3%	18,1%	--		28,7%	27,6%	24,1%
EN4	kWh*	Joules*	%	EN19	kg*	tCO2eq	--
	28,3%	25,4%	21,0%		44,4%	44,4%	--
EN5	%	kWh*	Valor (€, \$, £)	EN20	kg*	g/kWh	--
	25,8%	25,8%	9,7%		55,6%	15,6%	--
EN6	Quais	N.º	ton*	EN21	m3	%	--
	58,3%	15,3%	8,3%		55,0%	22,5%	--
EN7	Quais	%	--	EN22	kg*	%	--
	90,9%	9,1%	--		45,5%	39,9%	--
EN8	m3	%	--	EN23	N.º	kg*	%
	51,2%	28,4%	--		30,0%	25,0%	20,0%
EN9	m3	--	--	EN24	ton*	--	--
	100,0%	--	--		100,0%	--	--
EN10	m3	%	--	EN25	NA		
	47,1%	35,3%	--				
EN11	ha	%	--	EN26	Quais	%	N.º
	53,3%	13,3%	--		53,0%	19,9%	15,7%
EN12	m3	N.º	Quais	EN27	%	N.º	--
	50,0%	25,0%	25,0%		40,0%	40,0%	--
EN13	Quais	N.º	--	EN28	€	N.º	--
	63,6%	27,3%	--		58,8%	41,2%	--
EN14	Quais	N.º	--	EN29	kgCO2*	%	--
	71,4%	17,9%	--		38,0%	23,9%	--
EN15	N.º	Quais	--	EN30	€	%	--
	50,0%	50,0%	--		78,0%	17,1%	--

* – ou múltiplo



4.3 ANÁLISE CRÍTICA DAS LINHAS ORIENTADORAS DA GRI

4.3.1. Pontos críticos gerais

Na leitura das linhas orientadoras, mas principalmente quando surgiu a necessidade de alocar cada indicador encontrado segundo a GRI (ver ponto 4.2.1), deparou-se, por vezes, com a barreira linguística. Uma vez que as *guidelines* são guias para utilização internacional, estão redigidas em língua inglesa. Para reduzir ao máximo a probabilidade de confusões ou mal-entendidos, o vocabulário a utilizar deverá ser o mais simples possível e dever-se-á recorrer a mais exemplos.

Verificou-se que alguns dos relatórios estudados remetiam a leitura de dados sobre o desempenho da organização para o seu *site*. Uma vez esse *site* já não estava ativo, e outras vezes a informação nele constante já não correspondia ao ano em análise.

Outros casos houve em que as informações foram repetidas, tanto ao longo do mesmo relatório, como em relatórios consecutivos da mesma organização. Em alguns, encontraram-se parágrafos iguais de ano para ano.

Ao ser constatado o reduzido número de indicadores relatados não coincidentes com os da GRI, e entendendo-se que quaisquer *guidelines* podem ser limitativas, tal facto pode ser obviado pela sua atualização regular, reforçando, elas mesmas, a possibilidade de as entidades criarem e relatarem os seus próprios indicadores.

4.3.2. Pontos críticos da apresentação de indicadores

Apesar de a GRI recomendar que a informação deve ser apresentada para o período de relato, acompanhada, pelo menos, dos resultados dos dois períodos anteriores, encontraram-se relatórios que se limitavam aos dados do ano em análise. Isto torna inviável, ou, pelo menos difícil, a percepção da evolução do desempenho das organizações.

4.3.3. Pontos críticos dos indicadores das versões G3 e G4

Este ponto incidiu já na versão G4 da GRI, embora ainda em estado de rascunho, pois tornava-se inútil comentar a anterior, visto esta ir ser substituída. A G4 tem algumas alterações face à G3, principalmente no nome dos indicadores (ver Tabela 11 do Anexo II),



mantendo-se, no geral, as metodologias para a recolha de dados. Por esse motivo, os pontos críticos da versão G4 irão também incidir na G3.

Os indicadores apresentados são aqueles em que se encontraram pontos críticos. As melhorias propostas para a sua minimização têm em conta o observado na análise das frequências dos indicadores presentes na amostra de relatórios de 2010 (ponto 4.2.1), ao mesmo tempo que se teve em consideração a sua aplicação ao caso de estudo da PROSEGUR.

Assim, do estudo das linhas orientadoras da GRI, surgiram os pontos que a seguir se enunciam.

O facto de muitos indicadores referirem o adjectivo “significativo”, sem concretizarem parâmetros para a sua aplicação, dificulta ou inviabiliza a utilização dos mesmos.

Questionou-se a existência de indicadores de melhoria de desempenho, totais, como o EN5, ou parciais, como o EN18, pois estes poderão levar à inibição do seu relato pelas organizações que não tenham melhorado a sua performance. Para contornar esta situação, optou-se pela eliminação desses indicadores, pois, de qualquer modo, mesmo na sua ausência, a avaliação da performance pode ser feita, comparando os dados de outros indicadores. Por exemplo, mostrando o EN3 uma diminuição do consumo de energia directa face ao período de relato anterior, obtém-se o EN5.

Assim, na lista de conteúdos que a GRI aconselha que seja incluída, propõe-se que cada indicador mencione se a melhoria do desempenho foi ou não alcançada, remetendo a leitura dos dados para o corpo do documento¹⁶. Isto possibilitará, para além de manter um número não excessivo de indicadores, uma maior facilidade da sua consulta.

Os indicadores que propõem o relato de iniciativas para a redução de impactos ambientais estão apenas presentes para os aspectos “Energia”, “Emissões” e “Produtos e Serviços”. Julga-se que será de todo o interesse que o mesmo seja feito para os restantes aspectos, não em termos de indicadores, mas constando essa informação de um capítulo específico dos relatórios de sustentabilidade, o qual deverá também conter outras informações

¹⁶ Na lista de conteúdos, além de cada indicador apresentar o n.º da página ou capítulo onde se podem encontrar os dados, deve passar a referir também o resultado da sua performance. Por exemplo, se o EN3 pede que se indique o consumo de energia directa no ano em estudo, a resposta será “Aumento” ou “Redução”.



(políticas de gestão, objetivos, etc.) sobre toda a área ambiental de uma organização (ver Tabela 9).

No presente trabalho já se adotou uma das propostas de melhoria: a individualização dos aspectos ambientais identificados como “Emissões, Efluentes e Resíduos” na versão GRI G4.

Aspecto ambiental: Matérias-Primas (EN1 e EN2)

Estes dois pontos referem três conceitos, em que dois deles se podem confundir. O de “Materiais Não Renováveis” não traz problemas, pois está bem definido. Já os outros dois, “Materiais Renováveis” e “Materiais Recicláveis”, podem ser mal compreendidos.

Se se clarificarem os conceitos de “Renovável” e “Reciclável”, podem manter-se os dois indicadores.

Nova designação proposta para o EN2: Materiais provenientes de reciclagem.

Sugere-se que se mantenham os dois indicadores, pois este último permitirá identificar quais as organizações que não consideram aplicável a utilização de materiais recicláveis como princípio básico de gestão, ou em que esta utilização, embora aconselhável, não é uma política adotada por elas.

Aspecto ambiental: Energia (EN3 a EN7)

Este aspecto ambiental é um dos que apresenta mais indicadores com frequências de relato mais elevadas (Gráfico 8), mostrando assim a sua importância para as instituições.

O título do EN4 faz referência à energia **indirecta**, mas a descrição do indicador utiliza o conceito de energia **intermediária**, discriminando-a como electricidade, calor, vapor, etc. Não haveria problema, se o EN7 também não referisse no título energia indirecta, dando-lhe, no entanto, outra definição.

Por outro lado, examinando apenas os títulos, o EN7 repete os dados relatados pelo EN4 (consumo de energia indirecta). Apesar disso, se se considerarem as definições que cada um apresenta na sua descrição, são energias diferentes.

Já o EN5 pede uma informação dedutível do EN3, caso este apresente a variação com relação ao período de reporte anterior.

O mais importante, para estes casos, será clarificar as definições dos tipos de energia. A utilização de exemplos poderá ajudar quem segue estas *guidelines*.



Redefinição dos indicadores:

- EN3 – Consumo de energia directa, por fonte de energia. Deve considerar-se a definição de energia directa constante da GRI G4.
- EN4 – Consumo de energia indirecta, por fonte de energia. Deve considerar-se a seguinte definição de energia indirecta: energia produzida pela conversão de energia primária noutras formas, ou seja, electricidade, vapor, calor, etc. (GRI 2011).
- EN5 – com a descrição adotada para os dois indicadores anteriores, fica englobado nestes, pois trata-se de uma informação redundante.
- EN7 – Consumo de energia intermediária, por fonte. Este deverá definir o conceito de energia intermediária (seja ela directa ou indirecta), como aquela que é gasta por outras entidades que não a relatora.

Além disso, para calcular os valores pedidos pelo EN3, a fórmula incorpora a energia produzida pelas próprias entidades. Observou-se, na leitura dos documentos, que muitas optaram por apresentar esse valor individualizado, ao invés de se limitarem a englobá-lo na fórmula. Visto ser um dado importante para a verificação do esforço das entidades na redução do seu impacto e se tornarem mais sustentáveis, recomenda-se que se crie um indicador específico para relatar a energia produzida, por exemplo, “Energia produzida pela organização e poupança daí obtida” (EN4a).

Por fim, a versão G4 da GRI modifica o indicador EN6 de “Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas” para “Reduções nos requisitos de energia (de produtos e serviços)”. Esta alteração faz com que, para o Sector Terciário, este indicador seja de baixa aplicabilidade, pela dificuldade na obtenção de dados.

Aspecto ambiental: Água (EN8 a EN10)

Pela observação do Gráfico 8, verifica-se que o indicador EN8, relativo ao consumo total de água, é um dos mais utilizados pelas organizações.

Quanto ao EN9 (Fontes hídricas significativamente afectadas pelo consumo de água), verificou-se, na amostra analisada, que as empresas do sector da captação e distribuição de águas não cumprem o requisito da GRI para relatar este indicador (captação de 5% do volume de uma determinada fonte). No entanto, visto a amostra ter incidido apenas em empresas que actuam em Portugal, este indicador pode não ser aplicável pela escala em que se trabalhou.



Assim, deverá manter-se no modelo proposto para entidades prestadoras de serviços, devido à sua importância.

EN10 – menos de 50% das organizações relataram este indicador (Gráfico 8), que refere o volume de água reciclada e reutilizada. Verifica-se ainda que 13,5% não obtiveram este dado, e algumas explicam que procedem à reutilização de água, mas não dispõem de meios para a quantificar. Cerca de 40% optou por não referir este indicador, pondo-se a questão de o mesmo poder ser de difícil medição, ou considerado pouco relevante. Pelo observado na recolha de dados para o presente trabalho, este indicador é mais utilizado em empresas do Sector Secundário. Face aos problemas de falta de água potável que existem hoje no Mundo, deveriam ser envidados todos os esforços para a sua poupança e reutilização. No entanto, considerando que estes dados poderão ser de difícil obtenção, o indicador poder-se-á manter como complementar.

Aspecto ambiental: Biodiversidade (EN11 a EN15)

Os indicadores deste aspecto apresentaram uma frequência de relato que variou entre os 20% e os 60% dos relatórios (Gráfico 8).

O EN11 (localização das organizações em áreas protegidas ou de elevado valor para a BD) e o EN12 (descrição dos impactes significativos sobre essas áreas) apresentaram taxas de NA de cerca de 17%. A justificação mais frequente foi a de que estas entidades se inserem em terrenos urbanos. Para o EN11 é uma justificação admissível. Já para o EN12, o facto de os terrenos não se localizarem em áreas protegidas não deve estar relacionado com os impactos provocados nestas. Por exemplo, uma empresa implantada somente numa área urbana, mas que efectue um transporte constante de mercadorias junto a áreas de elevado valor para a BD, provoca impactos, tais como o ruído e a libertação de gases com efeito de estufa, entre outros. Ou seja, o indicador EN12 é independente do EN11, devendo ser relatado mesmo se este último não o for.

Além disso, como o próprio nome indica, o EN12 não é limitado a áreas formalmente protegidas, mas também às zonas adjacentes. Dado o elevado ritmo a que as espécies estão hoje a desaparecer da superfície da Terra, entende-se que qualquer impacto significativo é importante, logo, o indicador deverá abranger qualquer impacto desta magnitude e não só nestas áreas em particular. O importante será descrever qual é e o que é feito para mitigar. Propõe-se assim a mudança de nome para “Impactes significativos de actividades, produtos e serviços sobre a Biodiversidade”.



Com o indicador EN13 pretende-se que as organizações apresentem as ações tomadas para proteger ou recuperar habitats. Por se constatar uma taxa de NA de 13,5% (Gráfico 8), presume-se que muitas, por se encontrarem instaladas em áreas urbanas, consideram que não têm a obrigação de actuar neste campo. Tendo em conta que algumas entidades poderão não dispor de meios, por elas mesmas, para proteger ou recuperar habitats e tendo também sido observado que, num caso, uma empresa tinha contribuído monetariamente para a recuperação de uma área, este indicador poderá também incluir o financiamento destes projectos. Assim, o indicador poderia ser renomeado para “Habitats protegidos ou recuperados ou apoios para essa proteção ou recuperação”

O EN14 era apresentado na GRI G3 como “Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade”, mas deixa de existir na versão G4. As informações que antes eram aqui englobadas devem ser referidas aquando da apresentação da organização e das suas políticas de gestão a nível económico, ambiental e social.

Aspecto ambiental: Emissões (EN16 a EN20)

À semelhança do que acontecia para os conceitos de energia, também os conceitos de emissões indirectas se confundem.

Para que seja simplificada a obtenção de dados para o relato do EN16, este indicador deve referir claramente que as emissões a relatar advêm dos consumos da energia directa e indirecta.

Já o EN17 também aconselha o relato de emissões indirectas, mas quando expõe a metodologia de recolha de dados, já se refere às emissões provenientes do consumo de energia **intermediária** (aquela definida como a consumida pelos fornecedores, por exemplo). Visto que o EN16 é o somatório das emissões directas e indirectas, o indicador EN17, para que não o repita, deve nomear-se “Emissões intermediárias de gases com efeito de estufa”.

Tendo a nomenclatura do EN18 sido alterada, na versão G4, para “Redução das emissões de gases com efeito de estufa”, este passa a estar englobado nos dois anteriores.

Foi anteriormente referido que o EN19 se caracteriza por ser, dentro dos indicadores essenciais, um dos menos relatados. No entanto, por se tratar de substâncias cuja libertação provoca graves danos ao Ambiente, o indicador deverá ser considerado nas recomendações, mas de relato complementar.



A mesma justificação se aplica para manter o EN20 como um dos indicadores propostos (NO_x, SO_x¹⁷ e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso).

Aspecto ambiental: Efluentes (EN21 e EN25)

Considera-se que este indicador sobre a Descarga total de água (EN21) é de difícil aplicação no Sector Terciário. A justificação mais encontrada prende-se com o facto de a maioria das entidades estar instalada em áreas urbanas, ou seja, os efluentes por elas produzidos são descarregados nos sistemas municipais, o que dificulta ou mesmo impossibilita a obtenção dos dados. Apesar disso, sempre que os dados estiverem disponíveis, entende-se que se trata de um indicador importante para ser apresentado, mas como complementar.

Também o EN25 (“Identificar a dimensão, o estatuto de protecção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respectivos habitats, afectados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial) se apresenta como um indicador muito pouco relatado (10,8%, Gráfico 8). No entanto, deve continuar a existir como um alerta para a importância deste recurso.

Aspecto ambiental: Resíduos (EN22 a EN24)

No que diz respeito ao EN23 (“Número e volume total de derrames significativos”), 43,2% das organizações estudadas relataram os seus derrames significativos de substâncias perigosas, 13,5% consideraram-nos NA, e 5,4% não tinham dados disponíveis (Gráfico 8). Tendo em conta que este indicador será mais adequado a determinadas actividades económicas e o Sector Terciário engloba vários tipos de actividades, o indicador deve manter-se, pois, havendo derrames significativos, os seus impactos serão relevantes.

Cerca de 40% dos relatórios da amostra são omissos quanto ao indicador EN24 (“Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional”). Dos 60% que referem o indicador, mais de 30% consideram-no NA. Daqui, poder-se-á inferir que não é um indicador relevante para as empresas deste sector.

¹⁷ NO_x e SO_x – óxidos de azoto e de enxofre, respetivamente.



Aspecto ambiental: Produtos e Serviços (EN26 e EN27)

Se se mantivesse a definição do EN26 dada na versão G3 (Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacte), a informação passaria a constar do capítulo específico atrás referido. Uma vez que a G4 a altera para “Extensão da mitigação de impactos”, tal facto não se irá verificar, pois os dados passam a ser apenas quantitativos. No entanto, considera-se importante que as organizações, para além de se esforçarem para a obtenção de resultados positivos globais, evidenciem o esforço relativo a este aspecto ambiental, utilizando este indicador.

O relato do indicador EN27 mostra qual a percentagem recuperada de produtos vendidos e das respectivas embalagens. Uma vez que este trabalho incidiu em organizações do Sector Terciário, esperava-se que fosse um indicador poucas vezes aplicável, facto que se confirmou. Poderá assim passar a complementar, mantendo-se assim como um incentivo à adoção destas políticas.

Aspecto ambiental: Conformidade (EN28)

Sugere-se que a denominação deste indicador seja alterada de “Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais” para “Incidentes ambientais significativos, sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais, bem como os montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas”.

A redefinição proposta tem em conta o indicador constante da Tabela 9, que refere o n.º de incidentes ambientais ocorridos numa determinada organização. Deste modo, o indicador proposto passa a abranger a monitorização dos incidentes que deram origem a coimas ou sanções.

Aspecto ambiental: Transportes (EN29)

Com este indicador pretende-se relatar quais os impactes significativos, tanto do transporte de produtos, como de colaboradores. Tendo conhecimento das alterações que podem ser feitas a este nível (optando por transportes mais sustentáveis, por exemplo), o EN29 pode demonstrar a proactividade das organizações neste campo, sabendo-se ainda que, destas medidas de mitigação de impactos, podem advir benefícios financeiros.

Aspecto ambiental: Geral (EN30)



Com fundamento no relato de indicadores não constantes das *guidelines* da GRI efectuado por algumas organizações (ponto 4.2.2), propõe-se o alargamento do âmbito do EN30, de modo a incluir, não só o montante investido na proteção ambiental, mas também o retorno desse investimento.

Aspecto ambiental: Análise e Avaliação

G4 5 – Percentagem de novos fornecedores e outros parceiros de negócio com o seu desempenho ambiental analisado e ações tomadas

G4 6 – Percentagem de fornecedores e outros parceiros de negócio existentes identificados como tendo reais ou potenciais impactes ambientais adversos sobre o meio ambiente avaliado no desempenho ambiental, e medidas tomadas

Aspecto ambiental: Remediação

G4 7 – Número de queixas sobre o impacto ambiental relatado, dirigidas e resolvidas através de mecanismos formais.

Apesar de estes 3 últimos indicadores não constarem ainda de nenhuma versão final da GRI, mantêm-se nas orientações propostas, pois verificou-se até que algumas organizações já os relatavam por sua própria iniciativa.

Strandesen et al. (2008) sugere que as orientações de indicadores deveriam focar-se ao nível de subsectores (organizações que produzam o mesmo tipo de produto, por exemplo) e aí sim, definir as referências de normalização. O presente trabalho pretende cumprir este requisito, ao delinear indicadores mais adequados ao Sector Terciário.



Capítulo 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Conclui-se que a utilização das *guidelines* propostas pela *Global Reporting Initiative* é vantajosa, pois disponibiliza um alargado conjunto de indicadores, amplamente testados por entidades de todo o Mundo.

Reconhece-se, no entanto, que é possível continuar a melhorá-las.

Assim, este trabalho pretendeu contribuir para a sua melhoria, tendo-se alcançado o objectivo proposto de se definir um conjunto de Indicadores Ambientais para utilização na elaboração de relatórios de sustentabilidade por entidades do Sector Terciário.

Recomenda-se assim, às empresas do Sector Terciário:

- A adesão à GRI, embora sejam desejáveis informações adicionais.
- A publicação dos relatórios no ano consecutivo ao ano ou anos analisados, para que a informação disponível seja sempre a mais actual.
- A utilização de vocabulário simples, acompanhada, sempre que possível de exemplos.
- A definição do suporte em que se podem encontrar todas as informações publicadas para o ano em causa (papel, digital, *site*, etc.). Caso estas estejam *online*, deve haver a preocupação de as manter acessíveis ao longo dos anos.
- Os relatórios deverão ser sucintos e não repetitivos, quer no mesmo documento, quer em documentos consecutivos.

Para a apresentação dos indicadores, propõe-se:

- Os indicadores devem constar de um índice de conteúdos, ou, na falta deste, devem ser nomeados ao longo do texto.
- Devem ser utilizadas as unidades propostas, podendo estas ser substituídas por múltiplos seus. No entanto, outras podem ser empregues, abarcando, desta forma, qualquer caso pontual de maior especificidade.
- A apresentação dos dados, além de ser feita em valores absolutos, deve ser complementada por valores normalizados (por exemplo, valores *per capita*).
- Os dados deverão ser apresentados, preferencialmente, em gráficos e tabelas, pela facilidade da sua análise, em detrimento da apresentação em texto, o qual deve funcionar como um complemento.



- Cada informação deve ser comparada, no mínimo, com a dos dois períodos de relato anteriores, por forma a mostrar a evolução do desempenho.
- A divulgação de iniciativas na área do ambiente deve constar de um capítulo específico para tal.



Modelo de indicadores ambientais, baseados na *Global Reporting Initiative*, para aplicação pelo Sector Terciário

Nível de relato	Aspecto Ambiental	Designação		Indicador	Unidades de apresentação
		GRI G4	Proposta		
Essencial	Matérias-Primas	EN1	EN1	Matérias-primas utilizadas, por tipo	ton e %
	Matérias-Primas	EN2	EN2	Materiais provenientes de reciclagem	ton e %
	Energia	EN3 EN5	EN3	Consumo de energia directa, por fonte de energia	Joules e %
	Energia	EN4 EN5	EN4	Consumo de energia indirecta, por fonte de energia	Joules, kWh e %
	Energia	-	EN5	Energia produzida pela organização e poupança daí obtida	kWh e valor
	Energia	EN7	EN6	Consumo de energia intermediária, por fonte	Joules, kWh e %
	Água	EN8	EN7	Consumo total de água, por fonte	m ³ e %
	BD	EN12	EN10	Impactes significativos de actividades, produtos e serviços sobre a Biodiversidade	NA
	BD	EN13	EN11	Habitats protegidos ou recuperados ou apoios para essa protecção ou recuperação	ha e valor
	Emissões	EN16 EN18	EN14	Emissões de gases com efeito de estufa, por peso	gCO ₂ e %
	Emissões	EN17 EN18	EN15	Emissões intermediárias de gases com efeito de estufa, por peso	tCO ₂ , tCO ₂ eq e %
	Resíduos	EN22	EN18	Resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha	kg e %
	Produtos e Serviços	EN26	EN22	Extensão da mitigação de impactos	NA



**Definição de um modelo de Indicadores Ambientais, baseados na GRI,
para empresas do Sector Terciário: O caso de estudo da Prosegur**

Ana Maria Manso de Oliveira

Nível de relato	Aspecto Ambiental	Designação		Indicador	Unidades de apresentação
		GRI G4	Proposta		
Essencial	Conformidade	EN28	EN24	Incidentes ambientais significativos, sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais, bem como os montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas	N.º e valor
	Transportes	EN29	EN25	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários	kgCO ²
	Análise e Avaliação	G4 5	EN26	Novos fornecedores e outros parceiros de negócio com o seu desempenho ambiental analisado e ações tomadas	%
	Análise e Avaliação	G4 6	EN27	Fornecedores e outros parceiros de negócio existentes identificados como tendo impactes ambientais adversos sobre o meio ambiente reais ou potenciais, avaliados no desempenho ambiental, e medidas tomadas	%
	Remediação	G4 7	EN28	Queixas sobre o impacte ambiental relatado, dirigidas e resolvidas através de mecanismos formais	N.º
Complementar	Água	EN9	EN8	Fontes hídricas significativamente afectadas pelo consumo de água	m ³
	Água	EN10	EN9	Volume total de água reciclada e reutilizada	m3 e %
	BD	EN11	EN12	Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacente às mesmas	ha e %
	BD	EN15	EN13	Espécies na Lista Vermelha da <i>IUCN</i> e na lista nacional de conservação das espécies com habitats em áreas afectadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção	Quais (N.º)
	Emissões	EN19	EN16	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por tipo	kg e %
	Emissões	EN20	EN17	NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	kg e g/kWh



**Definição de um modelo de Indicadores Ambientais, baseados na GRI,
para empresas do Sector Terciário: O caso de estudo da Prosegur**

Ana Maria Manso de Oliveira

Nível de relato	Aspecto Ambiental	Designação		Indicador	Unidades de apresentação
		GRI G4	Proposta		
Complementar	Efluentes	EN21	EN20	Descarga total de água, por qualidade e destino	m ³ e %
	Efluentes	EN25	EN21	Dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial.	NA
	Resíduos	EN23	EN19	Derrames significativos	n.º, kg, lts
	Produtos e Serviços	EN27	EN23	Produtos vendidos e respectivas embalagens recuperados, por categoria	%
	Geral	EN30	EN29	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo, e retorno desse investimento	Valor

NOTA₁: Todas as % pedidas são relativas ao total dos dados de cada indicador.

NOTA₂: As metodologias de recolha de dados propostas para estes indicadores continuam concordantes com as presentes na versão G4, pelo que devem ser utilizadas.



Capítulo 6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BCSD Portugal (2012) Apresentação <http://www.bcsdportugal.org/apresentacao/82.htm>.
Consultado em 13/08/2012
- CEN (2004) ISO 14001. Sistemas de gestão ambiental. Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização. Bruxelas, Bélgica
- CEN (2005) ISO 14031. Gestão ambiental. Avaliação do desempenho ambiental. Linhas de orientação. Bruxelas, Bélgica
- Drexhage J, Murphy D (2010) Sustainable Development: From Brundtland to Rio 2012. New York, USA
- Federal Office for Spatial Development ARE (2012) 1972: UN Conference on the Human Environment, Stockholm.
<http://www.aren.admin.ch/themen/nachhaltig/00266/00540/00541/index.html?lang=en>. Consultado em 3/08/2012
- GRI (2000) Sustainability Reporting Guidelines on Economic, Environmental, and Social Performance. Boston, USA
- GRI (2006) Sustainability Reporting Guidelines. Amsterdam, The Netherlands
- GRI (2011) Sustainability Reporting Guidelines. Amsterdam, The Netherlands
- GRI (2012a) What is GRI? <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/what-is-GRI/Pages/default.aspx>. Consultado em 7/08/2012
- GRI (2012b) About Sustainability Reporting
<https://www.globalreporting.org/information/sustainability-reporting/Pages/default.aspx>. Consultado em 7/08/2012
- GRI (2012c) Sustainability data more reliable, says new figures
<https://www.globalreporting.org/information/news-and-press-center/Pages/Sustainability-data-more-reliable-says-new-figures.aspx>.
Consultado em 9/08/2012
- GRI (2012d) Sector Guidance <https://www.globalreporting.org/reporting/sector-guidance/Pages/default.aspx>. Consultado em 8/08/2012
- GRI (2012e) GRI Second G4 Public Comment Period. Amsterdam, The Netherlands
- Heinrich Böll Foundation (2003) 1992: The Rio Earth Summit
<http://www.worldsummit2002.org/index.htm?http://www.worldsummit2002.org/guide/unced.htm>. Consultado em 13/08/2012



IEMA (2004) Revision to ISO 14001. Lincoln, UK

IISD (2012) Sustainable Development Timeline. Manitoba, Canada

Instituto Nacional de Estatística (2007) Classificação Portuguesa das Atividades Económicas Rev.3. Lisboa, Portugal

ISO (2009) The ISO 14000 family of International Standards. Genève, Switzerland

ISO (2012a) ISO 14000. Environmental management

<http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso14000.htm>.

Consultado em 3/08/2012

ISO (2012b) Management System Standards

<http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards.htm>. Consultado

em 3/08/2012

ISO (2012c) ISO 9000. Quality management

http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm.

Consultado em 13/08/2012

Kuert W (1946) The Founding of ISO

Lewis J (2012) The Birth of EPA.

<http://www.epa.gov/aboutepa/history/topics/epa/15c.html>. Consultado em

1/10/2012

NGO Committee on Education (2002) Johannesburg Declaration on Sustainable Development <http://www.un-documents.net/jburgdec.htm>. Consultado em

6/08/2012

NRDC (1997) The Story of Silent Spring.

<http://www.nrdc.org/health/pesticides/hcarson.asp>. Consultado em 25/10/2012

OECD (2004) OECD Key Environmental Indicators. Paris, France

Perotto E, Canziani R, Marchesi R, Butelli P (2008) Environmental performance, indicators and measurement uncertainty in EMS context: a case study. Journal of Cleaner Production 16: 517-530

Prosegur (2012a) Certificações.

<http://www.prosegur.pt/PT/ProsegurEPortugal/certificaciones/index.htm>.

Consultado em 8/08/2012

Prosegur (2012b) Prosegur em Portugal

<http://www.prosegur.pt/PT/ProsegurEPortugal/index.htm>. Consultado em

8/08/2012



- Quinn, Baruch and Paquette (1987) em Singh H, Singh B, Kaur J (2011) Effective services marketing: Need of the hour. THAVAN IJRMM 01: 01
- Rauberger R, Wagner B (1997) A Guide to Corporate Environmental Indicators. Federal Ministry for the Environment, Nature Conservation and Nuclear Safety, Bonn and Federal Environmental Agency. Berlin, Germany
- Smeets E, Weterings R (1999) Environmental indicators: Typology and overview. Copenhagen, Denmark
- Strandesen M, Poulse P, Erdal T, Schmidt A (2008) Comparable environmental indicators for companies. Austria
- Sturm A, Upasena S (1998) ISO 14001. Implementing an Environmental Management System. Ellipson AG
- UN (1997) UN Conference on Environment and Development
<http://www.un.org/geninfo/bp/enviro.html>. Consultado em 3/08/2012
- UN (2011a) The History of Sustainable Development in the United Nations
<http://www.uncsd2012.org/history.html>. Consultado em 3/08/2012
- UN (2011b) About Rio+20 <http://www.uncsd2012.org/about.html>. Consultado em 3/08/2012



Anexo I – Indicadores ambientais da GRI – versões G3 e G4

Tabela 11 – Lista de indicadores da versão de 2006 (3ª ou G3) das linhas orientadoras da *Global Reporting Initiative*, por aspecto ambiental e nível de relato, acrescentada dos 3 novos indicadores da versão G4.

Indicador G3		Nível de relato	Indicador G4		Nível de relato
Aspecto – Matérias-Primas					
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume.	Essencial	EN1	-	Essencial
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem.	Essencial	EN2	-	Essencial
Aspecto - Energia					
EN3	Discriminação do consumo de energia directa, por fonte de energia primária.	Essencial	EN3	-	Essencial
EN4	Discriminação do consumo de energia indirecta, por fonte primária.	Essencial	EN4	-	Essencial
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	Complementar	EN5	-	Complementar
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas.	Complementar	EN6	Reduções nos requisitos de energia	Complementar
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indirecta e objectivos alcançados.	Complementar	EN7	Consumo de energia indirecta e reduções alcançadas	Complementar
Aspecto – Água					
EN8	Consumo total de água, por fonte.	Essencial	EN8	-	Essencial
EN9	Fontes hídricas significativamente afectadas pelo consumo de água.	Complementar	EN9	-	Complementar
EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	Complementar	EN10	-	Complementar



**Definição de um modelo de Indicadores Ambientais, baseados na GRI,
para empresas do Sector Terciário: O caso de estudo da Prosegur**

Ana Maria Manso de Oliveira

Indicador G3		Nível de relato	Indicador G4		Nível de relato
Aspecto - Biodiversidade					
EN11	Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacente às mesmas.	Essencial	EN11	-	Essencial
EN12	Descrição dos impactes significativos de actividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade.	Essencial	EN12	-	Essencial
EN13	Habitats protegidos ou recuperados.	Complementar	EN13	-	Complementar
EN14	Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade.	Complementar	EN14	Deixa de existir	Complementar
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da <i>IUCN</i> e na lista nacional de conservação das espécies com habitats em áreas afectadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.	Complementar	EN15	-	Complementar
Aspecto – Emissões, Efluentes e Resíduos					
EN16	Totalidade das emissões de gases causadores do efeito de estufa, por peso.	Essencial	EN16	-	Essencial
EN17	Outras emissões relevantes e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso.	Essencial	EN17	-	Essencial
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, assim como reduções alcançadas.	Complementar	EN18	Reduções nas emissões de gases com efeito de estufa	Complementar
EN19	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	Essencial	EN19	-	Essencial



**Definição de um modelo de Indicadores Ambientais, baseados na GRI,
para empresas do Sector Terciário: O caso de estudo da Prosegur**

Ana Maria Manso de Oliveira

Indicador G3		Nível de relato	Indicador G4		Nível de relato
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso.	Essencial	EN20	-	Essencial
EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino.	Essencial	EN21	-	Essencial
EN22	Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha.	Essencial	EN22	-	Essencial
EN23	Número e volume total de derrames significativos.	Essencial	EN23	-	Essencial
EN24	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.	Complementar	EN24	-	Complementar
EN25	Identificar a dimensão, o estatuto de protecção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respectivos habitats, afectados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial.	Complementar	EN25	-	Complementar
Aspecto – Produtos e Serviços					
EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacte.	Essencial	EN26	Extensão da mitigação de impactos	Essencial
EN27	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens, por categoria.	Essencial	EN27	-	Essencial
Aspecto – Conformidade					
EN28	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Essencial	EN28	-	Essencial



**Definição de um modelo de Indicadores Ambientais, baseados na GRI,
para empresas do Sector Terciário: O caso de estudo da Prosegur**

Ana Maria Manso de Oliveira

Indicador G3		Nível de relato		Indicador G4		Nível de relato	
Aspecto – Transportes							
EN29	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários.	Complementar	EN29	-		Complementar	
Aspecto – Geral							
EN30	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo.	Complementar	EN30	-		Complementar	
Aspecto – Análise e Avaliação							
			G4 5	Percentagem de novos fornecedores e outros parceiros de negócio com o seu desempenho ambiental analisado e ações tomadas.		Essencial	
			G4 6	Percentagem de fornecedores e outros parceiros de negócio existentes identificados como tendo impactos ambientais adversos sobre o meio ambiente reais ou potenciais avaliados no desempenho ambiental, e medidas tomadas.		Essencial	
Aspecto – Remediação							
			G4 7	Número de queixas sobre o impacto ambiental relatado, dirigidas e resolvidas através de mecanismos formais.		Essencial	

NOTA: Para efeitos deste trabalho, o aspecto “Emissões, Efluentes e Resíduos” foi disjuncto em três, do seguinte modo: o aspecto “Emissões” englobou os indicadores EN16 a EN20, o aspecto “Efluentes”, os indicadores EN21 e EN25 e, por fim, o aspecto “Resíduos”, com os indicadores EN22 ao EN24.

Anexo II – Detalhes da análise evolutiva

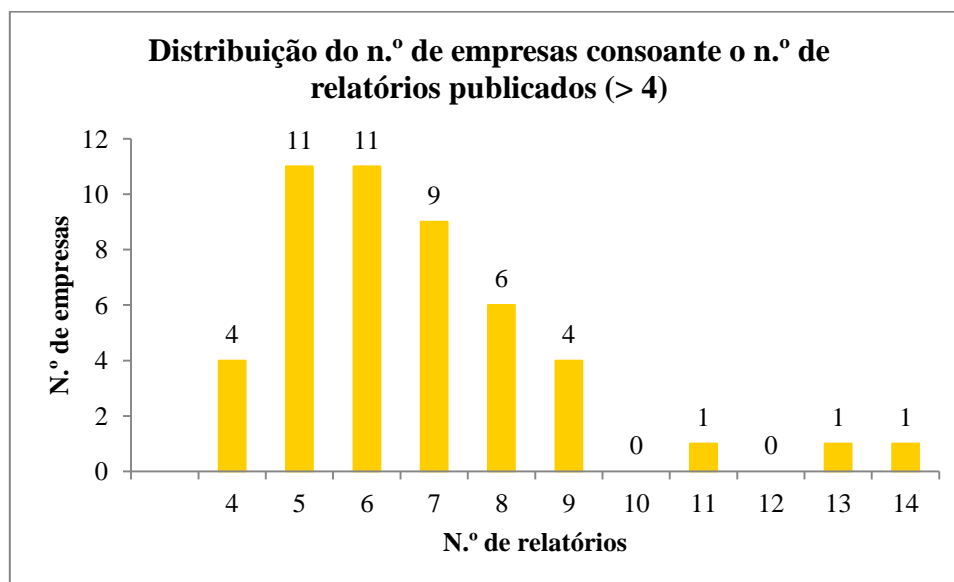


Gráfico 9 – Distribuição do n.º de empresas consoante o n.º de relatórios publicados (>4)

Tabela 12 – N.º e taxa de cumprimento médios do total de indicadores e dos indicadores EC, EN e SO

ANO	TOTAL de indic.		Indic. EC		Indic. EN		Indic. SO	
	N.º médio de indic.	% cumprimento média	N.º médio de indic.	% cumprimento média	N.º médio de indic.	% cumprimento média	N.º médio de indic.	% cumprimento média
1998	14,0	14,6%	1,0	4,3%	8,5	23,6%	4,5	12,2%
1999	12,5	13,0%	0,5	2,2%	8,0	22,2%	4,0	10,8%
2000	18,5	19,3%	0,5	2,2%	10,0	27,8%	8,0	21,6%
2001	23,3	24,3%	2,7	11,6%	10,0	27,8%	10,7	28,8%
2002	34,7	35,7%	6,0	46,2%	12,0	34,3%	16,7	34,0%
2003	30,4	31,4%	5,6	42,7%	10,8	30,8%	14,1	28,8%
2004	36,0	37,1%	6,5	49,8%	12,1	34,5%	17,5	35,7%
2005	41,6	44,0%	7,4	59,3%	14,6	42,6%	19,6	41,6%
2006	39,9	47,9%	5,3	54,9%	14,6	47,8%	20,0	48,4%
2007	45,6	56,2%	5,8	63,6%	17,6	58,5%	22,3	55,6%
2008	47,9	59,0%	6,2	68,0%	17,5	58,1%	24,3	60,5%
2009	51,3	63,3%	6,4	71,5%	18,7	62,2%	26,2	65,5%
2010	52,6	64,9%	6,6	73,6%	18,6	62,2%	27,3	68,1%
2011	65,7	79,3%	7,8	87,0%	22,4	74,8%	35,4	82,3%



Tabela 13 – N.º total e médio de indicadores e de relatórios por ano, da análise evolutiva

ANO	TOTAL			
	N.º de indicadores	N.º de relatórios	N.º médio de relatórios	N.º médio de indicadores por relatório
1998	28	2	2,4	14,0
1999	25	2		12,5
2000	37	2		18,5
2001	70	3		23,3
2002	104	3		34,7
2003	274	9	17,7	30,4
2004	612	17		36,0
2005	1124	27		41,6
2006	1676	42		39,9
2007	2190	48		45,6
2008	2252	47	46,2	47,9
2009	2360	46		51,3
2010	2525	48		52,6
2011	1182	18		-

