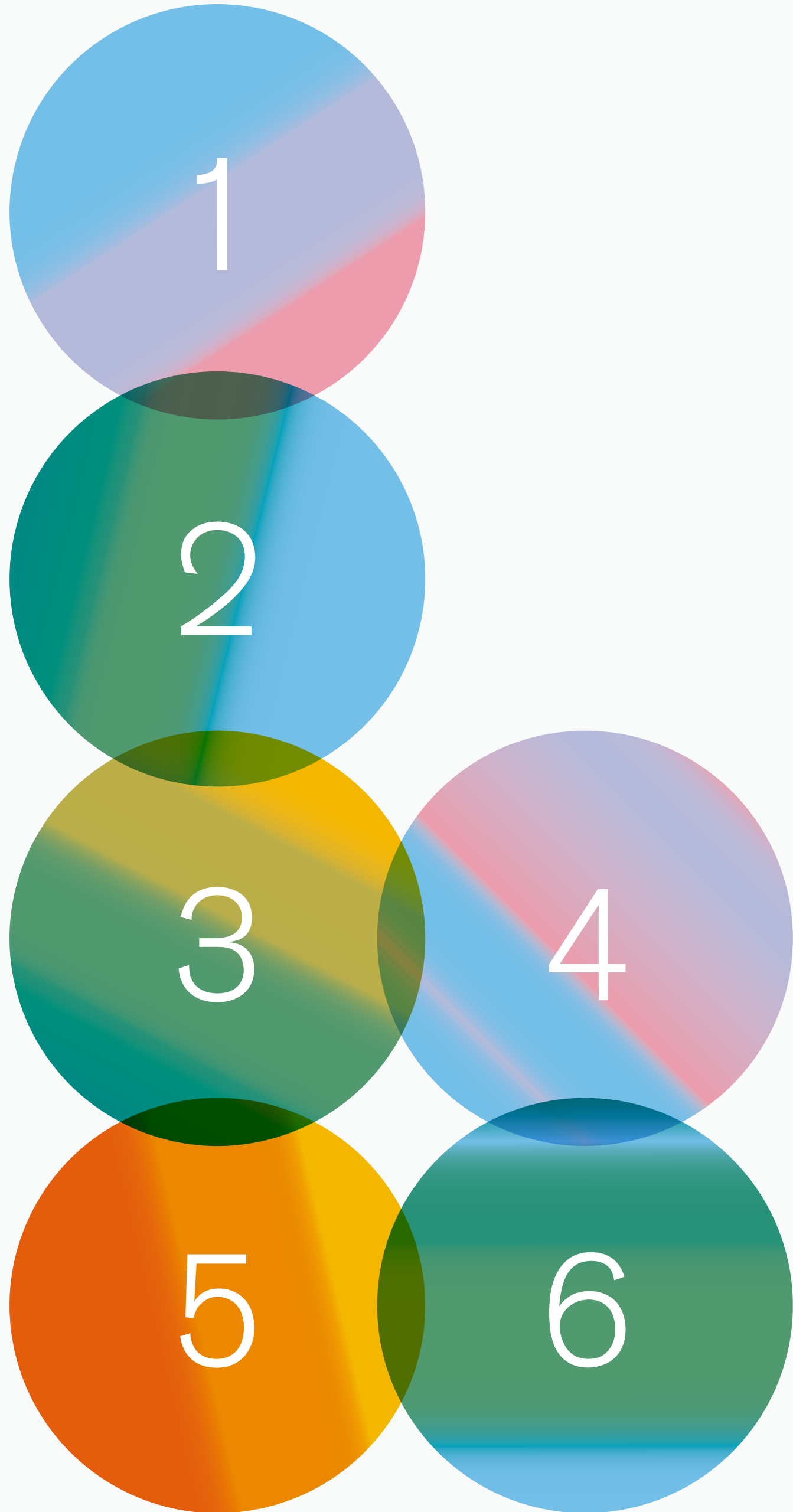




**RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
2022**

Comprometidos  
com o futuro,  
a cuidar da saúde  
e bem-estar  
de pessoas  
como nós.



## Índice

<b>Mensagem de abertura</b>	<b>3</b>
<b>Uma abordagem harmoniosa e sustentável</b>	<b>4</b>
<b>Governança corporativa</b>	<b>7</b>
<b>Capital humano</b>	<b>11</b>
<b>Capital social</b>	<b>16</b>
<b>Ambiente</b>	<b>18</b>
<b>A visão para o futuro</b>	<b>22</b>



1

## MENSAGEM DE ABERTURA

### **Alinhámos as nossas prioridades, tendo como base a Agenda 2030**

Somos uma organização com uma forte matriz humanista.

O propósito de cuidar da saúde e bem-estar de pessoas como nós tem uma amplitude que extravasa os limites do âmbito da nossa atividade económica e aponta, de facto, para o foco na pessoa.

A sustentabilidade, sendo por natureza um desígnio de preservação das pessoas e da esperança num futuro possível e em equilíbrio e harmonia entre si e com o ambiente em que se integram, é uma dimensão essencial da consubstanciação do nosso propósito.

Temos do negócio a visão duma dinâmica de criação de utilidade entre pessoas, que se resume numa linguagem comum e numérica, a qual confere objetividade à gestão da complexidade natural de múltiplas transações, facilitando a gestão da sua dinâmica. Essa linguagem é uma expressão parcial da realidade, não é a realidade.

Vemos, por isso, a criação de valor como uma dimensão muito mais vasta que a performance económica e financeira, a qual, sendo importante, deverá ser integrada com as dimensões éticas e de conformidade do governo societário e com os impactos social e ambiental que gera ou deve gerar.

Alinhámos as nossas prioridades com as da agenda 2030 e estamos, desde 2020, a fazer um caminho de desenvolvimento inspirado pelos princípios do desenvolvimento sustentável preconizados pelas Nações Unidas.

Estamos comprometidos com um futuro sustentável. A nossa vida, e a dos vindouros, depende disso.

*Sérgio Luciano*  
CEO



2

Uma abordagem  
harmoniosa  
e sustentável







## Uma abordagem harmoniosa e sustentável

### **Na Quilaban, assumimos o compromisso de cuidar da saúde e bem-estar de pessoas como nós.**

Acreditamos numa dinâmica humanista dos negócios, assente na construção de respostas positivas às necessidades das pessoas, conjugando a utilidade criada com os impactos ambiental e social daí decorrentes, numa dinâmica harmoniosa e sustentável, constituindo a base de criação de valor económico que alimenta o progresso e o desenvolvimento.

Reconhecemos que esta abordagem é complexa e exigente, especialmente porque o desempenho individual de cada organização tem naturalmente limitações. Portanto, é essencial que estejamos inseridos num movimento consistente e integrado, envolvendo múltiplas organizações. Este movimento encontra eco nas propostas e abordagens do **SDG Ambition**, o programa concebido pelo **United Nations Global Compact** e operacionalizado em Portugal pela **Global Compact Network Portugal**.

A Agenda 2030 das Nações Unidas e os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são um apelo à ação determinada e responsável e um excelente referencial para a construção de um futuro mais harmonioso e sustentável, conjugando o respeito pela dignidade humana com o respeito pela natureza. Estamos comprometidos com esse desígnio e queremos fazer parte dessa mudança.



A sustentabilidade é uma prioridade para a Quilaban, razão pela qual é abordada de forma holística em todas as áreas da empresa que podem impactar o nosso desempenho futuro nas práticas ESG – Governança Ambiental, Social e Corporativa.

A nossa estratégia de responsabilidade social e ambiental assenta em três vetores fundamentais, sob a marca LINK – Ligados às Pessoas, à Comunidade e à Natureza. Este programa agrega todas as iniciativas de responsabilidade social, ambiental e de envolvimento das pessoas com a organização e com a comunidade. Mais do que uma marca ou um programa, o LINK representa a mobilização voluntária das nossas pessoas na construção de um mundo melhor.

Na Quilaban vemos, portanto, a sustentabilidade de forma integrada e integrativa, combinando a atuação do programa LINK com as políticas e iniciativas de gestão corporativa em curso. Estamos convictos de que esta abordagem abrangente é fundamental para promover o equilíbrio entre o sucesso empresarial e o bem-estar coletivo.





3

# Governança corporativa







## Governança corporativa

No final de 2022, e com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2023, implementámos uma nova estrutura de governo da nossa Sociedade, que trouxe consigo um novo modelo de gestão profissional, materializado na constituição de um **Conselho Geral e de Supervisão** e num **Conselho de Administração Executivo**.

O **Conselho Geral e de Supervisão** procede ao escrutínio da atuação do Conselho de Administração Executivo e delibera acerca de matérias de natureza estratégica para a Sociedade, sendo composto por membros independentes e representantes dos acionistas.

O **Conselho de Administração Executivo** assegura a orientação Estratégica, tática e operacional da Sociedade, mantendo a supervisão das dinâmicas da **Equipa de Gestão**, a qual é liderada pelo **Presidente do Conselho de Administração**, que assume responsabilidades como **Diretor Geral**.

A **Equipa de Gestão** é constituída pelos diretores de todas as áreas funcionais que asseguram a coordenação das áreas de negócio, de suporte e das empresas do grupo.

Para assegurar maior agilidade na dinâmica da **Equipa de Gestão**, foi constituída no seio desta uma **Comissão Executiva**, que integra as seguintes áreas transversais de atuação: **Pessoas, Finanças, Negócio Nacional, Negócio Internacional, Operações e Desenvolvimento Organizacional**.

A execução do **Plano Estratégico e Operacional**, bem como do orçamento aprovado pelo **Conselho de Administração Executivo**, é garantida por esta equipa.



No âmbito do exercício de Plano Estratégico e Operacional são anualmente revistos os nossos stakeholders e é feita uma reflexão em torno do que esperam da nossa atuação.

Esta estrutura e modelo de governança refletem o nosso compromisso em conduzir os negócios com integridade, responsabilidade e transparência.

A transparência, assente no valor da confiança, é um pilar fundamental da cultura da Quilaban. Publicar contas auditadas e resultados sociais e ambientais anuais reflete a nossa predisposição e empenho em comunicar abertamente.

Além disso, indicadores financeiros sólidos e metas de qualidade reforçam o nosso compromisso com a excelência operacional. É por isso que, desde 2013, publicamos o nosso Relatório e Conta anual e que, a partir de 2023 passaremos a publicar de forma integrada o Relatório e Contas e o Relatório de Sustentabilidade.

ODS impactados







Em 2022 publicámos, pela primeira vez, o nosso Relatório de Sustentabilidade, referente ao ano anterior, reforçando a vontade de contribuir para o desempenho dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A nossa atuação será abrangente, na medida em que pretendemos impactar o maior número de ODS possível, mas com um maior foco nos três ODS que definimos como materiais, aquando da nossa participação no programa acelerador SDG Ambition:

**ODS 5** – Igualdade de género

**ODS 8** – Trabalho digno e crescimento económico

**ODS 13** – Ação climática

No âmbito ético, a nossa política anticorrupção e os princípios de conduta estão claramente definidos no Código de Ética e Conduta Empresarial, publicado no nosso website. Esta abordagem visa assegurar a conformidade com os mais elevados padrões éticos e jurídicos em todos os aspetos da nossa operação.

A procura pela inovação também está incorporada no modelo de negócios da Quilaban, refletindo-se na integração de novas representações que nos permitem trazer para o mercado soluções inovadoras, desenvolvimento de novos negócios e serviços para os nossos clientes e disponibilização de novas ferramentas para melhorar a produtividade e bem-estar dos nossos colaboradores.



ODS impactados

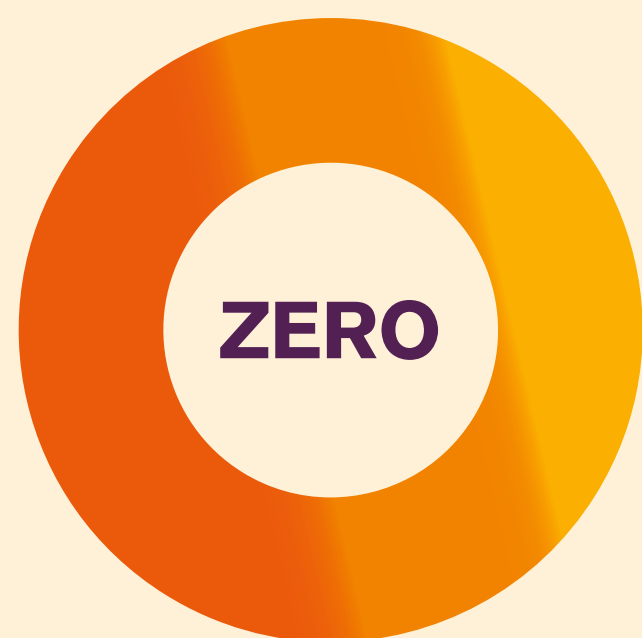
De entre as políticas e medidas de gestão corporativa levadas a cabo destacamos que:

- Renovámos a certificação ISO 9001, sendo o nosso sistema de gestão da qualidade certificado há 19 anos;
- Implementámos os requisitos do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- Implementámos um processo formal para tratamento das reclamações por operação da entidade ou relações comerciais;
- Medimos a satisfação dos nossos clientes, fornecedores e colaboradores;
- Não estivemos envolvidos em atividades controversas;
- Implementámos um processo para realizar Avaliação do Ciclo de Vida (ACV) e melhorar produtos e serviços e seus impactos no ciclo de vida, designadamente na área de Diagnóstico, onde os equipamentos exigem manutenção e assistência técnica;
- Cumprimos o plano de manutenções preventivas;
- Revimos anualmente os KPIs de desempenho de qualidade;
- Participámos em estudos de clima organizacional e excelência das práticas: Happiness Works e Índice da Excelência;
- Não procedemos à aquisição de bens ou serviços a um qualquer país;
- Mantivemos um processo formal para tratamento das reclamações por operação da entidade ou relações comerciais;



▪ Cumprimos rigorosamente todas as nossas responsabilidades e desenvolvemos a nossa atividade no estrito cumprimento das boas práticas de negócio, éticas e de conformidade legal e regulamentar.

Estamos empenhados em evoluir e melhorar as nossas práticas, adotando continuamente medidas para mitigar impactos ambientais, para promover a igualdade e a inovação, fortalecendo, assim, o nosso papel como líderes conscientes e sustentáveis no mercado.



Processos judiciais ou multas associadas a práticas de venda e manutenção de produtos



Multas ou processos judiciais aplicados pelas autoridades em relação a questões legais, operacionais ou de ESG



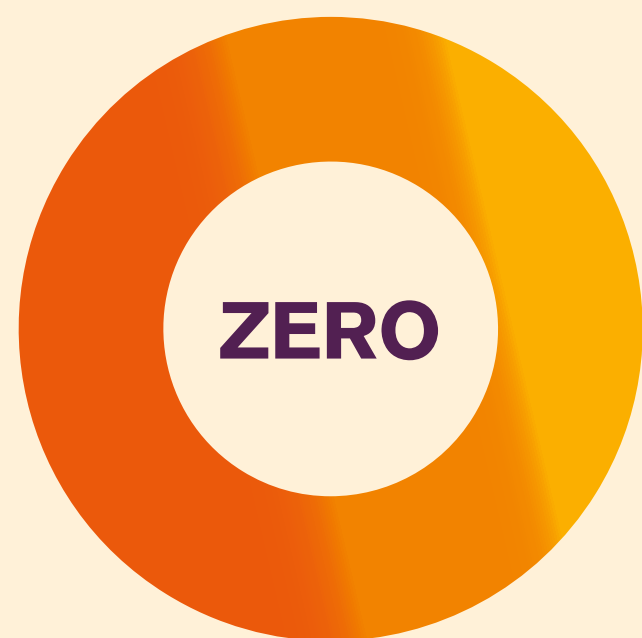
Fornecedores



Clientes com compras



Questionários de clientes



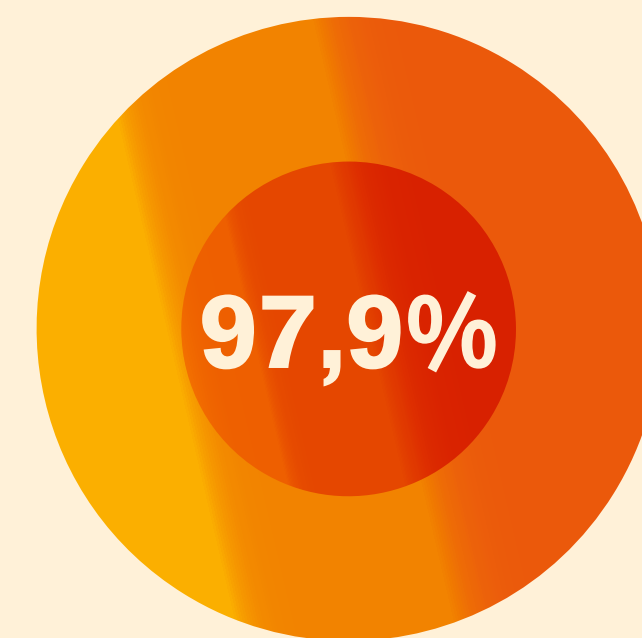
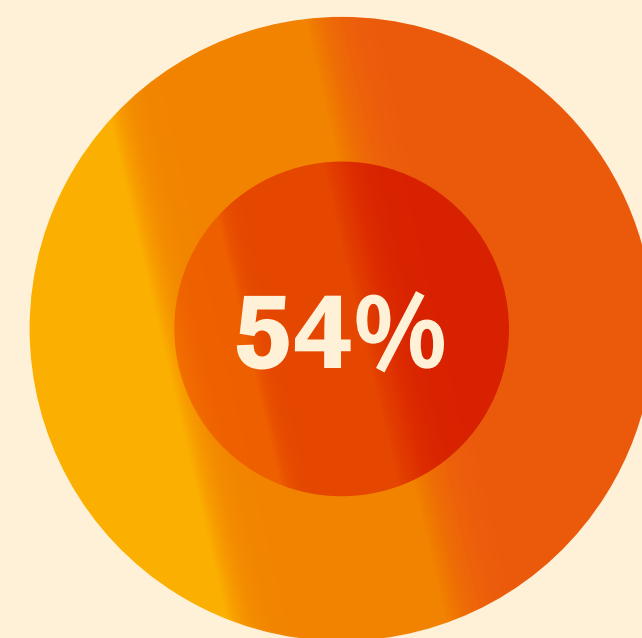
Multas ou processos judiciais associados a suborno e corrupção



Casos associados a irregularidades como práticas antiéticas ou de discriminação



Percentagem do orçamento de compras gasto com fornecedores locais



Índice de satisfação de clientes



4

# Capital humano







## Capital humano

Investimos ativamente no bem-estar dos nossos colaboradores e vemos o desenvolvimento de competências como um dos principais vetores de capacitação.

Valorizamos o crescimento contínuo dos colaboradores, proporcionando formação e outros programas de aprendizagem. Anualmente, participamos em estudos de clima organizacional que nos dão informação valiosa sobre o nível de satisfação das nossas pessoas relativamente ao trabalho e às suas perceções sobre as nossas práticas. Estes estudos são também uma oportunidade única para comparar as nossas práticas com a indústria e para medir a nossa evolução ao longo do tempo.

Em 2022, obtivemos as seguintes distinções:

- **Estatuto PME Líder 2022 – reconhecimento que evidencia a solidez dos nossos indicadores económico-financeiros, em linha com a estratégia que adotamos para dar sustentabilidade ao nosso crescimento;**
- **Índice da Excelência – fomos distinguidos com o oitavo lugar nas “médias empresas” em Portugal e, pelo terceiro ano consecutivo, com o primeiro lugar no setor “Saúde e Farmacêuticas”;**
- **Prémios Human Resources – fomos, pelo segundo ano, reconhecidos entre as melhores empresas em Gestão de Pessoas, integrando o painel de finalistas na categoria “Melhor PME”;**
- **Happiness Works – destacámo-nos, pelo quarto ano, como “Empresa Feliz”, integrando o TOP20 deste ranking.**

## ODS impactados



No final do ano, candidatámo-nos, pela primeira vez, à obtenção da certificação Great Place to Work.

Mantivemos as consultas semanais ao estado de espírito das nossas pessoas que, avaliado de forma extensiva e envolvendo cerca de 75% de todos os nossos colaboradores, foi de 3,8 numa escala de 1 a 5.

Atendendo à situação de crise, que se foi antecipando ao longo do ano de 2022, procedemos em agosto a um aumento generalizado a todos os colaboradores do seu salário bruto em €100 mensais, assegurando, ainda, que nenhum salário ficasse abaixo dos €900.

Por iniciativa do principal acionista, Dr. João Cordeiro, foi lançado, em junho de 2022, o programa “Educar para o Futuro”, que criou uma bolsa de €500 mil, para apoiar os estudos e a educação dos filhos e dependentes menores de todos os colaboradores da Quilaban.

No ano em análise, continuámos a trabalhar sobre dois ODS que definimos como materiais e para os quais queremos contribuir:

**ODS 5** – Igualdade de Género;

**ODS 8** – Trabalho Digno e Crescimento Económico.





Na Quilaban promovemos um ambiente de trabalho inclusivo, respeitando a diversidade em todas as formas.

A nomeação de mulheres para cargos executivos é um exemplo tangível, juntamente com políticas e práticas que garantem igualdade de oportunidades para todos os colaboradores.

Para além das medidas supramencionadas, destacamos:

- Nomeámos duas mulheres para a Comissão Executiva, promovendo a igualdade de género;
- Reduzimos a disparidade salarial de género em 1,1% (5% em 2021 vs 3,9% em 2022);
- Publicámos indicadores sobre diversidade, equidade e inclusão;
- Dinamizámos avaliações anuais de desempenho e de desenvolvimento de competências, atitudes e comportamentos;
- Mantivemos uma política de teletrabalho que, e sempre que compatível com a função, permite a flexibilização e conciliação das responsabilidades familiares e profissionais;
- Remunerámos as ausências para que os colaboradores compareçam a consultas médicas com dependentes e/ou familiares;
- Promovemos estágios de verão para jovens.

Mantivemos os nossos benefícios adicionais ao trabalhador:

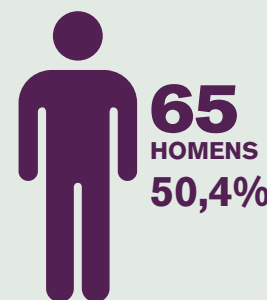
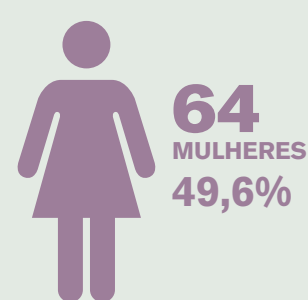
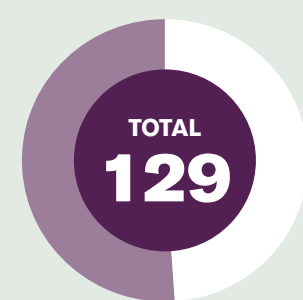
- Dias complementares de dispensa;
- Seguro de saúde;
- Ausências de curta duração sem perda de remuneração;
- Complemento de subsídio de doença;
- Sistema de incentivos;
- Subsídio de apoio à formação individual.







## COLABORADORES



## ANTIGUIDADE



**0/5**  
ANOS

**65**



**6/10**  
ANOS

**33**



**11/15**  
ANOS

**19**



**16/20**  
ANOS

**8**



**>20**  
ANOS

**4**

## IDADE

**<18**  
ANOS

**0**

**18/34**  
ANOS

**36**

**35/44**  
ANOS

**54**

**45/64**  
ANOS

**37**

**65+**  
ANOS

**2**

## FORMAÇÃO

**Até  
9º ano**

**14**

**12º  
ano**

**30**

**Pós-  
secundário  
não superior**

**1**


**Ensino  
superior**

**84**









**38%** mulheres em lugares de gestão   
**50%** equilíbrio próximo no quadro global de colaboradores

**209.000 h** trabalhadas  
**94%** contratos sem termo  
**6%** contratos a termo certo  
**100%** dos colaboradores com salário superior ao salário mínimo nacional

**1.900€** mediana salarial  
**900€** salário bruto mais baixo  
**3,9%** de média nas diferenças salariais entre género

**13** geração líquida de emprego  
**23** admissões  
**10** demissões

**5.058 horas de formação**  
**3655 h** a mulheres   
**1403 h** a homens 

**285 dias** licenças de parentalidade  
**150 dias** maternidade  
**135 dias** paternidade  
**95 dias** tempo médio de licença de parentalidade (total)  
**68 dias** tempo médio de licença (homens)  
**150 dias** tempo médio de licença (mulheres)







5

Capital social

**VOLUNTEER**





## Capital social

Estamos conscientes de que a nossa performance transcende as métricas financeiras e que deve também abranger o impacto positivo que podemos gerar nas comunidades em que operamos.

Comprometemo-nos com a responsabilidade social, através de várias iniciativas integradas no Programa LINK – iniciativas essas em que os nossos colaboradores são incentivados a participar, reforçando o nosso compromisso com a cidadania corporativa global.



LINK  
people. nature. community.

ODS impactados

- 2** ERRADICAR A FOME  

- 3** SAÚDE DE QUALIDADE  

- 10** REDUZIR AS DESIGUALDADES  

- 12** PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS  

- 16** PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES  








Destacamos algumas das nossas iniciativas de responsabilidade social executadas em 2022:

- Contribuímos para causas humanitárias, como o envio de medicamentos e material médico-cirúrgico para a Ucrânia;
- Distribuimos kits de verão aos colaboradores;
- Distribuimos cabazes alimentares em Mumbai, na Índia, país onde temos uma estrutura dedicada ao sourcing de produtos;
- Fomos até Cabo Verde e, por ocasião do Dia Mundial da Diabetes, realizamos ações de sensibilização sobre a doença e rastreios gratuitos à população cabo-verdiana;
- Organizámos mais uma edição do Mês da Saúde para os nossos colaboradores – em 2022, direccionámos os nossos workshops e ações de bem-estar com médicos e outros profissionais de saúde para temas como o sono, a genética e a saúde mental;
- Participámos na corrida “Sempre Mulher”, uma corrida solidária com o objetivo de angariar fundos para a Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro da Mama (APAMCM);
- Recolhemos tampinhas com o objetivo de apoiar a APCL – Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa, uma associação que, há mais de 50 anos, apoia famílias para melhorar a vida de pessoas com paralisia cerebral;
- Lançámos duas iniciativas com o objetivo de ajudar a maternidade do Centro de Saúde do Quelelé, na Guiné-Bissau. A primeira iniciativa consistiu na angariação de fundos para a aquisição de uma cadeira de parto para a maternidade, enquanto a segunda consistiu na compra de babygrows para ajudar as famílias que recorrem à maternidade do Centro de Saúde;

- Realizámos uma nova campanha de recolha de sangue com o mote “Find the hero in you”. No total, participaram 31 dadores, dos quais 9 foram dadores de 1ª vez, e esta angariação permitiu contribuir para salvar 57 vidas;
- Suportámos pedidos pontuais de apoio que nos chegaram por parte de famílias carenciadas, afirmando a nossa existência como força positiva nas comunidades em que estamos inseridos.



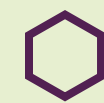


6

# Ambiente







## Ambiente

Em 2022 fortalecemos a área de Gestão da Qualidade, ampliando-a com a integração do Ambiente e da Segurança, tendo como principal objetivo, numa primeira fase, a capacitação para a certificação do sistema de gestão ambiental, suportado na norma de referência ISO 14001. A integração da norma nas nossas práticas constitui uma ferramenta essencial para alcançarmos uma confiança acrescida por parte dos nossos clientes, parceiros de negócio, colaboradores e comunidade envolvente. É um compromisso voluntário com a melhoria contínua do nosso desempenho ambiental.

Um conhecimento mais aprofundado das exigências para a implementação do sistema de gestão ambiental, conjugado com a integração das aprendizagens resultantes da nossa participação, em 2021, no Climate Ambition Accelerator (o programa acelerador das Nações Unidas), identificámos e medimos novos indicadores ambientais.

Em 2022, a nossa política ambiental resultou nas seguintes iniciativas:

- Instalámos 137 painéis fotovoltaicos, num investimento total de €120 mil;
- Adquirimos mais duas viaturas plug-in e renovámos 7% da nossa frota automóvel;
- Reforçámos a instalação de postos de carregamento para veículos elétricos no edifício-sede;
- Reduzimos o consumo de energia através da substituição de lâmpadas por soluções LED, energeticamente mais eficientes, e da automação de circuitos de iluminação;

6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO

7 ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS

13 AÇÃO CLIMÁTICA

- Reduzimos o consumo de água através da implementação de sistemas de controlo de fluxo e fecho automático nas torneiras;
- Sensibilizámos para a redução do consumo de papel, instituindo medidas de monitorização do número de impressões.

A instalação dos painéis assinala a alteração mais marcante, reforçando o nosso compromisso em aumentar a percentagem de energia consumida proveniente de fontes renováveis.

ODS impactados







No âmbito da responsabilidade ambiental, o LINK levou a cabo três iniciativas:

- Campanha “Reciclar e Alimentar” da Nespresso – entregámos aproximadamente 100 kg em cápsulas de café que contribuíram para a doação de sacos de arroz para o Banco Alimentar contra a Fome;
- Dia da Terra – divulgámos, nas nossas redes sociais, os resultados da nossa iniciativa “One on the move”, em que nos associámos ao Projeto Oxigénio para a plantação de 500 árvores na Quinta do Pisão, um parque de natureza requalificado pela Câmara Municipal de Cascais;
- Picnic One – promovemos a realização de um piquenique para os nossos colaboradores e as suas famílias, onde 77 pessoas (45 adultos e 32 crianças) contribuíram para a construção de 11 caixas-ninho para chapins-reais que habitam a zona da serra de Sintra. A construção das caixas-ninho, feitas em madeira, aumentou a disponibilidade de locais para que estas aves nidifiquem, trazendo, assim, vantagens económicas e ambientais para esta região.



Consumo  
eletricidade (kwh)  
**1401.39**

1,64% do consumo proveniente de energias renováveis\*  
\*equivale a 2 meses de produção dos painéis fotovoltaicos (nov-dez 2023)  
58% da energia proveniente de combustíveis fósseis



Consumo  
combustível (litros)  
**80614,7**



Consumo  
água (m³)  
**1.848**

Consumo  
água por colaborador (m³)  
**14,33**



Resíduos  
gerados (m³)  
**5,57**

Resíduos  
médios  
enviados para  
plástico (ton)  
**0,24**

Resíduos  
médios  
enviados  
para papel/  
cartão (ton)  
**2,4**





7

A visão  
para o futuro







## A Visão para o Futuro

No final de 2022, completámos dois anos de adesão ao United Nations Global Compact Network Portugal, marcando um período de compromisso com a transformação e uma visão atenta para o futuro. Embora este trajeto seja recente e exista ainda um amplo espaço para progredirmos, carregamos um legado de quase 50 anos, refletido nas nossas práticas e na nossa cultura. A ambição de construir uma empresa com impacto relevante e sustentável já se enraíza na nossa forma de ser e de estar há muito tempo.

Num cenário global em que os desafios à estabilidade ambiental, social e económica são inúmeros, o nosso compromisso com a sustentabilidade emerge como pilar fundamental da nossa identidade corporativa. Reconhecemos a complexidade crescente dos desafios que o mundo enfrenta, desde desigualdades sociais até às alterações climáticas que atingiram uma escala preocupante. A ação coletiva e a responsabilidade partilhada são, por isso, urgentes.

No curto prazo, ambicionamos:

- **Promover mais iniciativas dirigidas às comunidades locais;**
- **Comunicar mais e melhor a nossa performance em matéria ESG com todos os nossos stakeholders;**
- **Aprofundar a avaliação dos nossos fornecedores quanto ao alinhamento com práticas sustentáveis;**
- **Estabelecer ações que resultem da implementação da matriz de materialidade de riscos;**

- **Estabelecer metas para os indicadores que começámos mais recentemente a medir;**
- **Continuar a integrar a sustentabilidade nas nossas práticas e políticas documentadas;**
- **Integrar o reporte das matérias de sustentabilidade no Relatório Anual e Contas, já a partir do relatório de 2023.**







Na Quilaban continuaremos a encarar a sustentabilidade não apenas como uma responsabilidade, mas como uma oportunidade para liderar a mudança em direção a um mundo mais equitativo e regenerativo.

A inovação, impulsionada pela determinação de sermos cada vez maiores, melhores e mais competitivos, pode e deve ser um catalisador da nossa própria transformação. Contudo, não o faremos sozinhos.

As nossas pessoas serão os primeiros agentes de mudança e os principais impulsionadores e catalisadores dessa transformação. E os nossos parceiros serão a extensão colaborativa para que, juntos, contribuamos para alcançar as metas estabelecidas nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

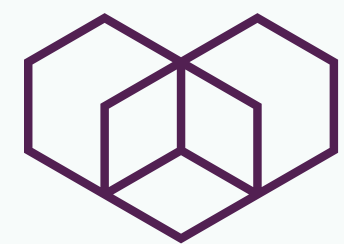
São muitos os trilhos por onde podemos caminhar, cada um oferecendo oportunidades únicas.

O nosso compromisso está em trilhar aqueles que trarão maiores impactos, agindo de forma ética, responsável, comprometida e focada. Comprometemo-nos a orientar cada passo da nossa jornada de negócios pelos valores e princípios das Nações Unidas, solidificando, assim, a nossa dedicação a uma atuação responsável, ética e sustentável em todas as dimensões do nosso impacto – hoje e para as gerações futuras.





# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2022



**Quilaban**  
uma fórmula de vida

Beloura Office Park  
Edifício 11  
Quinta da Beloura  
2710-693 Sintra – Portugal

T. +351 219 236 350  
E. [quilaban@quilaban.pt](mailto:quilaban@quilaban.pt)  
[www.quilaban.pt](http://www.quilaban.pt)

