

# Relatório de Responsabilidade Social Empresarial



FNAC Portugal 2024

Cultura de Sustentabilidade



# EDITORIAL

Bem-vindos ao Relatório de Sustentabilidade da FNAC Portugal referente ao ano 2024.

Este relatório é reflexo das nossas práticas e conquistas, e também um compromisso contínuo com a evolução da nossa responsabilidade social e empresarial para com os Clientes, Parceiros, Investidores e Colaboradores. É um compromisso com a Sociedade em geral.

O nosso Plano Estratégico “Everyday” 2021-2025 tem-nos guiado com foco em duas premissas essenciais: apoiar uma escolha informada e promover um consumo responsável.

Neste contexto, a FNAC Portugal tem vindo a incorporar a sustentabilidade de forma transversal, não só nas operações diárias, mas na maneira como nos relacionamos com Colaboradores, Fornecedores e Parceiros. As iniciativas que implementamos em áreas como o meio ambiente, a cultura, mas também o desenvolvimento e o bem-estar das nossas Pessoas, são passos fundamentais para criarmos um impacto positivo tanto dentro da empresa como na sociedade.

A nossa jornada não se resume a cumprir metas: ela visa transformar o modo como nos posicionamos como empresa e como interagimos com as comunidades que servimos. O impacto das nossas ações é medido não apenas pelos resultados tangíveis, mas pela confiança e pelo propósito que construímos com cada pessoa que faz parte deste projeto.

Em 2025, reforçaremos o nosso compromisso com um futuro mais responsável, onde a ética, a inclusão e a sustentabilidade são pilares que sustentam o nosso crescimento. A FNAC Portugal continua a apostar num modelo de negócio que gera valor e inspira mudanças reais e duradouras.

Estamos comprometidos em fazer a diferença todos os dias!

**Joaquim de Almeida,**  
**Diretor de Recursos Humanos**





# CAPITAL HUMANO

Na FNAC, o capital humano é o alicerce do nosso sucesso e inovação. Valorizamos a diversidade e promovemos um ambiente inclusivo, onde cada Colaborador encontra espaço para crescer e alcançar o seu potencial. Incentivamos a curiosidade e fomentamos uma cultura de aprendizagem contínua, para que os nossos Colaboradores se sintam mais conscientes e preparados para um mundo em constante mudança. Investimos consistentemente em políticas e medidas que melhorem as condições de trabalho e o bem-estar das nossas pessoas. O nosso compromisso é proporcionar aos nossos Colaboradores uma experiência única, para que possamos crescer em conjunto.

## INDICADORES 2024

### FORMAÇÃO E EXPERTISE

**34h** Formação por colaborador, em média Vs objetivo 30H

### IGUALDADE DE GÉNERO

**53%** Mulheres em programas de desenvolvimento de potencial - Power People Vs objetivo 50%

**26,5%** Mulheres Direção de Loja Vs objetivo 26%

**43,8%** Mulheres em quadros dirigentes Vs objetivo 45%

**35%** Mulheres no Leadership Group do país Vs objetivo 30%

### RETENÇÃO DE TALENTO

**15,7%** Turnover voluntário Vs -1,2% Vs 2023

**33,8%** Taxa de retenção durante os primeiros 3 anos +10,8 Pts Vs 2023

### SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

**42** Casos de acidentes de trabalho por ano -11% Vs 2023

### INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

**2,3%** Colaboradores ao abrigo do programa de inclusão Vs 1,6% em 2023

### CLIMA SOCIAL

**27,6** Supermood - Superscore +3 Pts Vs 2023





# CAPITAL HUMANO

## OBJETIVOS 2030

Diminuição da taxa de **turnover** para menos de **8%**

Taxa de Retenção de Talento nos primeiros **3 anos em 50%**

### Igualdade de gênero

**50%** de mulheres em quadros dirigentes; 40% de mulheres no Leadership Group do país

### Formação

**50h/média** de formação por Colaborador

### Formação

**100%** dos líderes formados na Academia de Liderança





# CONSUMO ESCLARECIDO E SUSTENTÁVEL

Na FNAC, promover o consumo responsável e esclarecido é uma das prioridades. Trabalhamos para orientar os nossos Clientes a fazerem escolhas mais conscientes e sustentáveis, diversificando a nossa oferta com produtos ecológicos e reforçando os serviços de reparação e recondicionamento. A nossa aposta na economia circular e na durabilidade dos produtos visa reduzir o desperdício e a pegada ambiental, liderando assim um movimento que inspira um futuro mais sustentável.

## INDICADORES 2024

### DURABILIDADE

**40 mil** Reparações registadas fora de garantia  
+19% Vs 2023

**73%** Peso dos sinistros reparados em vez de trocados por novos  
+2% Vs 2023

### 2ª VIDA

**12200** Equipamentos RESTART vendidos  
-1% Vs 2023





# CONSUMO ESCLARECIDO E SUSTENTÁVEL

## OBJETIVOS 2025

**40 000** reparações fora de garantia

Atingir **15 000 mil** equipamentos Restart vendidos

**80%** sinistros reparados em vez de troca por novos





# RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

A emergência climática continua a exigir uma resposta firme e consistente. Na FNAC, assumimos o compromisso de integrar a sustentabilidade ambiental em todas as dimensões da nossa atividade, promovendo uma operação cada vez mais consciente, eficiente e alinhada com os princípios da economia circular.

## INDICADORES 2024

### RESÍDUOS

**23,2 TON** Recolha e tratamento de resíduos de clientes e resíduos limpos - REEE, etc.  
+18% Vs 2023

**268,4 TON Papel** Recolha e tratamento dos nossos próprios resíduos - cartão, papel, etc.  
+23,5% Vs 2023

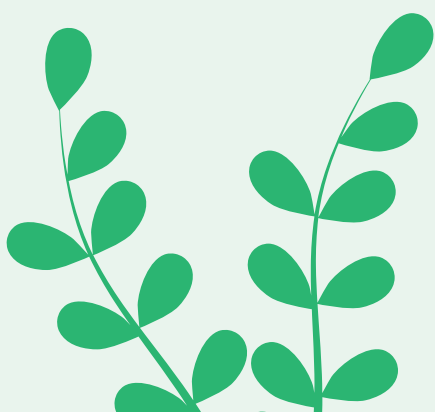
**18,6 TON Plástico** Recolha e tratamento dos nossos próprios resíduos - plástico, etc.  
+41% Vs 2023

**301** Equipamentos - Recolha e tratamento de resíduos de REEE para a Clínica FNAC  
+51% face a objetivo

### EMISSÕES CO<sup>2</sup> - TRANSPORTE E ENERGIA

**1505 tCO<sup>2</sup>** Emissões de CO<sup>2</sup> (Transportes internos, comércio eletrónico, Last Mile Delivery, domicílios, SPV)  
-18,7% Vs o previsto

**2,31%** Redução de **2,31%** numa base comparável. Redução do consumo de energia





# RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

## OBJETIVOS 2025

Reciclar **28,5 TON** na atividade em Portugal para reutilização nas embalagens das encomendas online

Aumento para **270 TON cartão** e **19,6 TON plástico** recolhidas e tratadas

**24,2 TON** de resíduos próprios e de clientes incluindo REEEs

Redução de **0,5%** no consumo de energia em perímetro constante





# RESPONSABILIDADE SOCIAL E CULTURAL

Na FNAC, acreditamos que a cultura é um bem essencial, transformador e um direito que deve ser acessível a todos. O nosso compromisso prende-se com a criação de valor social, a promoção de talento emergente, a inclusão e o desenvolvimento de comunidades mais conscientes e informadas.

Assumimos a cultura como eixo central da nossa missão, promovendo centenas de eventos gratuitos e parcerias para dar palco a novos artistas.

Já a nossa ação social estende-se a causas ligadas à educação, diversidade, à literacia digital e ao combate à exclusão, em colaboração com associações e projetos de impacto social, bem como, através de campanhas solidárias com impacto na comunidade.

Este eixo integra-se na nossa estratégia de sustentabilidade, onde a cultura é o motor impulsionador para a mudança de consciência coletiva.





# RESPONSABILIDADE SOCIAL E CULTURAL

## INDICADORES 2024

### IMPACTO CULTURAL

**4422** **Eventos Culturais** gratuitos em Loja; Promoção do acesso à cultura para todos (+ 33% Vs 2023)

**76619** Assistências a eventos gratuitos nos Eventos de Loja

**12** **Concertos gratuitos** +50 000 Pessoas a assistir 10h em Direto do evento do FNAC Live (TVI Ficção, Rádio Antena 3, Web Facebook FNAC Portugal)

**+3700** **Candidaturas NT** - Promoção de novos talentos (fotografia, literatura, vídeo, etc) (+ 37% Vs 2023)

### IMPACTO SOCIAL

**+60000€** Entregues a várias instituições de solidariedade social (+33% Vs 2023)

**20282€** Doado ao Mundu Nôbu (ação solidária do Natal 2024)

**39790€** Angariados nos balcões de embrulho diretamente para instituições de solidariedade

**74,5** **NPS Clientes** (+1,6 Pts Vs 2023)

## OBJETIVOS 2025

Promover o livre acesso à cultura com **eventos gratuitos**, dentro e fora das lojas FNAC (5000 eventos)

Intensificar o **impacto social positivo**

NPS Clientes - **75 Pts**





# ÉTICA EXEMPLAR

A FNAC promove uma cultura de ética e integridade em todas as suas operações, envolvendo Colaboradores, Fornecedores e Parceiros. Garantimos um ambiente de trabalho seguro e respeitador, onde os direitos são protegidos e os princípios morais são seguidos, assegurando que todos partilham os mesmos valores na busca pela excelência.

## INDICADORES 2024

### ÉTICA E VIGILÂNCIA

#### Plataforma de Ética

Cumprimos e reforçámos a divulgação correta da plataforma de ética e a sua possível utilização.

#### Formação

Reforçámos a formação dos Colaboradores de todos os centros de trabalho:

- Sede: 96%
- Armazém central: 87%
- Lojas: 86%

#### Relevância

Comité de Ética de Portugal em funcionamento com 3 reuniões anuais.

#### Comunicação

Divulgação dos vários documentos de Ética, nos vários canais de comunicação, promovendo consciencialização e alinhamento por toda a Organização





# ÉTICA EXEMPLAR

## OBJETIVOS 2025

Reforçar a divulgação da **Plataforma**, bem como a sua adequada utilização

Garantir a **formação** de 100% dos Colaboradores de Sede e 85% nas Lojas e Armazém Central

Garantir a atualização, divulgação e formação dos diversos **documentos de ética** (Código de Conduta, Carta de Presentes e Benefícios, Carta de Prevenção de Conflitos de Interesses, Plataforma de Alerta sobre Ética e Conformidade)

### **Inteligência Artificial**

Definição e aplicação da política de IA  
Criação do Comité de IA em Portugal





**Contactos Media**

Catarina Ribeiro da Silva

Responsável de Comunicação Institucional e Cultural

Rua Carlos Alberto Mota Pinto nº9, 6º piso

1070-374 Lisboa | 21 940 47 00