



REFERENCIAL
DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

2026 — 2028

Princípios, compromissos e mecanismos de acompanhamento



Índice

1. Enquadramento.....	3
2. Finalidade	3
3. Princípios orientadores.....	4
4. Compromissos de Responsabilidade Social.....	5
5. Áreas de Responsabilidade Social	5
5.1. Pessoas e Bem-Estar Organizacional	6
5.2. Inclusão, Igualdade e Coesão Social	6
5.3. Ambiente e Sustentabilidade	7
5.4. Comunidade, Participação e Voluntariado.....	8
5.5. Economia Responsável e Desenvolvimento Local.....	9
5.6. Ética, Transparência e Boa Governação	10
6. Partes interessadas.....	11
7. Matriz de Indicadores de Responsabilidade Social	12
7.1. Pessoas e Bem-Estar Organizacional	12
7.2. Inclusão, Igualdade e Coesão Social	12
7.3. Ambiente e Sustentabilidade	13
7.4. Comunidade, Participação e Voluntariado.....	13
7.5. Economia Responsável e Desenvolvimento Local.....	14
7.6. Ética, Transparência e Boa Governação	14
8. Acompanhamento	15
9. Avaliação e melhoria contínua	15
10. Comunicação e prestação de contas	16
11. Articulação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	16
12. Atualização do Referencial	17
13. Compromisso com a Responsabilidade Social	18

1. Enquadramento

O Município de Águeda reconhece a responsabilidade social como um princípio transversal da gestão pública municipal, assente na promoção do bem-estar das pessoas, na proteção do ambiente, na valorização dos trabalhadores, na inclusão e coesão social, na ética, na transparência e no desenvolvimento sustentável do território.

Enquanto entidade pública de proximidade, o Município assume uma responsabilidade acrescida perante os seus trabalhadores, cidadãos, empresas, instituições e demais agentes do território, procurando integrar preocupações sociais, ambientais e de boa governação na sua atuação quotidiana.

O presente Referencial de Responsabilidade Social do Município de Águeda constitui um documento orientador e de sistematização das práticas, princípios e compromissos municipais neste domínio.

Não se pretende instituir um instrumento autónomo de planeamento municipal, mas antes estabelecer um quadro de referência comum, que permita identificar, organizar, acompanhar e comunicar as diferentes dimensões da responsabilidade social presentes na atuação dos serviços municipais.

O Referencial procura igualmente favorecer uma abordagem integrada, permitindo relacionar iniciativas desenvolvidas por diferentes áreas do Município e acompanhar a respetiva evolução através de um conjunto de indicadores.

A sua estrutura tem ainda em consideração os princípios da Agenda 2030 das Nações Unidas e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), reconhecendo o papel dos governos locais na concretização de objetivos sociais, ambientais e de boa governação.

2. Finalidade

O presente Referencial tem como principais finalidades:

- Sistematizar os princípios e práticas municipais associados à responsabilidade social;
- Promover uma abordagem transversal e integrada desta matéria;
- Identificar as principais áreas de atuação do Município com impacto social, Ambiental, económico e organizacional;
- Valorizar e dar visibilidade às práticas já desenvolvidas pelos diferentes serviços municipais;
- Incentivar a incorporação progressiva de princípios de responsabilidade social na atividade corrente;
- Definir indicadores que permitam acompanhar a evolução das diferentes áreas;
- Reforçar a transparência e a prestação de contas;
- Facilitar a comunicação dos resultados aos trabalhadores, cidadãos e restantes partes interessadas;

- Contribuir para uma cultura organizacional orientada para a sustentabilidade e para a melhoria contínua.

3. Princípios orientadores

Responsabilidade

Atuação consciente dos impactos sociais, ambientais, económicos e organizacionais decorrentes da atividade municipal.

Ética e integridade

Prossecução do interesse público de acordo com elevados padrões de conduta, imparcialidade, legalidade e integridade.

Transparência e prestação de contas

Disponibilização de informação clara e acessível sobre a atuação municipal e os resultados alcançados.

Igualdade e não discriminação

Promoção da igualdade de oportunidades e respeito pela diversidade, prevenindo qualquer forma de discriminação.

4

Inclusão e coesão social

Promoção de uma comunidade inclusiva e solidária, com especial atenção às situações de maior vulnerabilidade.

Valorização das pessoas

Reconhecimento dos trabalhadores municipais como elemento essencial da organização, promovendo a sua segurança, formação, participação e bem-estar.

Sustentabilidade ambiental

Utilização responsável dos recursos naturais e redução progressiva dos impactos ambientais da atividade municipal.

Participação

Promoção do envolvimento dos trabalhadores, cidadãos e demais partes interessadas.

Cooperação

Valorização do trabalho em rede e das parcerias com entidades públicas, privadas e da economia social.

Melhoria contínua

Monitorização dos resultados e identificação permanente de oportunidades de aperfeiçoamento das práticas municipais.

Eficiência e utilização responsável dos recursos

Gestão criteriosa dos recursos públicos, procurando conciliar eficiência, sustentabilidade, qualidade dos serviços e criação de valor para a comunidade.

4. Compromissos de Responsabilidade Social

- Promover condições de trabalho seguras, saudáveis e inclusivas;
- Valorizar as competências e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores;
- Promover a igualdade, a inclusão e a coesão social;
- Apoiar cidadãos e famílias em situação de vulnerabilidade;
- Promover a participação, a cidadania e o voluntariado;
- Reduzir o impacto ambiental associado à atividade municipal;
- Promover a eficiência energética e a utilização responsável dos recursos;
- Contribuir para um desenvolvimento económico local sustentável;
- Promover práticas responsáveis na relação com fornecedores, parceiros e agentes económicos;
- Reforçar a ética, integridade e transparência da atuação municipal;
- Assegurar mecanismos de informação, participação e resposta aos cidadãos;
- Monitorizar, avaliar e comunicar os resultados associados às diferentes dimensões da responsabilidade social, identificando oportunidades de melhoria.

5. Áreas de Responsabilidade Social

Para efeitos de sistematização e acompanhamento, o Referencial encontra-se organizado em seis áreas de responsabilidade social.

5.1. Pessoas e Bem-Estar Organizacional

Compromisso

Promover um ambiente de trabalho saudável, seguro, inclusivo e motivador, valorizando os trabalhadores municipais, as suas competências e o seu contributo para a qualidade dos serviços públicos, favorecendo o desenvolvimento profissional, a igualdade de oportunidades e a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.

Práticas de referência

- Promoção da saúde e segurança no trabalho
- Avaliação das condições de trabalho
- Prevenção dos riscos profissionais
- Formação e desenvolvimento de competências
- Promoção da conciliação entre vida profissional, pessoal e familiar
- Promoção da igualdade de oportunidades e não discriminação
- Desenvolvimento de iniciativas de bem-estar físico e emocional
- Participação dos trabalhadores na melhoria dos serviços
- Reconhecimento e valorização profissional
- Acompanhamento dos indicadores de absentismo e sinistralidade

6

Indicadores de acompanhamento

- Trabalhadores abrangidos por formação
- Horas de formação por trabalhador
- Ações de saúde e bem-estar
- Participação nas iniciativas internas
- Incidência de Acidentes de trabalho
- Absentismo
- Resultados de mecanismos de auscultação interna

5.2. Inclusão, Igualdade e Coesão Social

Compromisso

Contribuir para uma comunidade inclusiva e solidária, promovendo respostas de proximidade e igualdade de oportunidades.

Práticas de referência

- Intervenção social integrada
- Apoio a cidadãos e famílias em situação de vulnerabilidade
- Promoção do acesso à habitação
- Apoio social no domínio da educação
- Promoção do envelhecimento ativo e saudável
- Inclusão das pessoas com deficiência ou mobilidade condicionada
- Prevenção e combate à violência doméstica
- Promoção da igualdade e não discriminação
- Articulação com as entidades da Rede Social
- Cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social
- Desenvolvimento de projetos comunitários e intergeracionais

Indicadores de acompanhamento

- Cidadãos e famílias abrangidos
- Respostas e apoios disponibilizados
- Iniciativas de inclusão realizadas
- Projetos sociais desenvolvidos
- Entidades parceiras
- Iniciativas de envelhecimento ativo
- Ações de igualdade e não discriminação
- Projetos desenvolvidos no âmbito da Rede Social

5.3. Ambiente e Sustentabilidade

Compromisso

Promover uma utilização responsável dos recursos, da redução do impacto ambiental, da promoção da economia circular, da proteção dos ecossistemas e da sensibilização da comunidade e contribuir para a redução do impacto ambiental da atividade municipal e do território.

Práticas de referência

- Monitorização dos consumos de energia
- Promoção da eficiência energética
- Produção e utilização de energia proveniente de fontes renováveis

- Gestão eficiente do consumo de água
- Redução do consumo de papel
- Desmaterialização dos procedimentos
- Prevenção, separação e valorização de resíduos
- Promoção da economia circular
- Promoção da mobilidade sustentável
- Proteção da biodiversidade
- Valorização dos rios e ecossistemas
- Valorização dos espaços verdes
- Educação e sensibilização ambiental

Indicadores de acompanhamento

- Consumo de energia
- Consumo de água
- Consumo de papel
- Produção de energia renovável
- Quantidade e destino dos resíduos
- Taxa de valorização de resíduos
- Ações de educação ambiental
- Participantes abrangidos
- Projetos ambientais desenvolvidos

5.4. Comunidade, Participação e Voluntariado

Compromisso

Promover uma comunidade participativa, solidária e envolvida na construção de respostas para o território.

Práticas de referência

- Dinamização do Banco Local de Voluntariado
- Promoção de iniciativas de voluntariado
- Apoio ao movimento associativo
- Promoção da participação cívica
- Desenvolvimento de iniciativas intergeracionais

- Projetos de proximidade
- Cooperação com Juntas de Freguesia
- Cooperação com escolas e associações
- Parcerias com empresas e instituições
- Sensibilização para a cidadania e responsabilidade social

Indicadores de acompanhamento

- Voluntários inscritos
- Ações de voluntariado realizadas
- Horas de voluntariado
- Associações e entidades apoiadas
- Iniciativas de participação realizadas
- Participantes envolvidos
- Projetos desenvolvidos em parceria
- Entidades parceiras

5.5. Economia Responsável e Desenvolvimento Local

9

Compromisso

Contribuir para um desenvolvimento económico local sustentável, inovador e socialmente responsável.

Práticas de referência

- Apoio ao empreendedorismo e à inovação
- Promoção da economia local
- Valorização do comércio de proximidade
- Sensibilização das empresas para práticas de responsabilidade social
- Promoção da economia circular
- Valorização dos produtos e recursos locais
- Integração de critérios sociais e ambientais na contratação pública, quando legalmente admissível e adequado
- Promoção da empregabilidade e inclusão profissional
- Cooperação entre Município, empresas, escolas e instituições sociais

Indicadores de acompanhamento

- Empresas e entidades envolvidas
- Iniciativas de apoio ao empreendedorismo
- Ações desenvolvidas com o tecido empresarial
- Projetos de economia circular
- Iniciativas de valorização da economia local
- Procedimentos de contratação que integrem critérios ambientais ou sociais

5.6. Ética, Transparência e Boa Governação

Compromisso

Promover uma atuação municipal íntegra, transparente, responsável e orientada para a prestação de contas.

Práticas de referência

- Disponibilização de informação sobre a atividade municipal
- Transparência administrativa
- Atualização da informação institucional
- Disponibilização de dados abertos
- Divulgação dos instrumentos de gestão e dos resultados da atividade municipal
- Monitorização dos pedidos de acesso à informação
- Monitorização das reclamações e sugestões
- Proteção de dados pessoais
- Segurança da informação
- Prevenção dos riscos de corrupção e infrações conexas
- Promoção da ética e integridade
- Desenvolvimento de mecanismos de participação dos cidadãos

Indicadores de acompanhamento

- Informação institucional disponibilizada e atualizada
- Pedidos de acesso à informação recebidos e tratados
- Taxa de resposta
- Reclamações e sugestões recebidas e tratadas
- Informação e dados disponibilizados

- Ações de sensibilização sobre ética e integridade
- Acompanhamento dos instrumentos de prevenção de riscos
- Mecanismos de participação disponibilizados

6. Partes interessadas

A responsabilidade social municipal envolve diferentes grupos e entidades que se relacionam direta ou indiretamente com a atividade do Município.

Partes interessadas internas

- Eleitos locais
- Dirigentes
- Trabalhadores municipais
- Unidades orgânicas e serviços municipais

Partes interessadas externas

- Munícipes
- Juntas de Freguesia
- Empresas e agentes económicos
- Estabelecimentos de ensino
- Associações
- Instituições Particulares de Solidariedade Social
- Entidades da Rede Social
- Entidades da área da saúde
- Forças de segurança e proteção civil
- Organismos da Administração Pública
- Organizações ambientais, culturais, desportivas e juvenis
- Fornecedores e prestadores de serviços
- Demais parceiros institucionais

O Município procura promover mecanismos adequados de diálogo, auscultação e participação das diferentes partes interessadas, tendo em consideração a natureza das matérias em causa.

7. Matriz de Indicadores de Responsabilidade Social

A matriz seguinte constitui um instrumento de referência para acompanhamento, permitindo sistematizar informação produzida pelos diferentes serviços e analisar a evolução das práticas municipais.

Os valores indicados não constituem metas vinculativas, assumindo-se como referências de acompanhamento e evolução, suscetíveis de adaptação em função da atividade desenvolvida, dos recursos disponíveis e dos resultados observados.

7.1. Pessoas e Bem-Estar Organizacional

Indicador	2026	Ref. 2027	Ref. 2028	Área responsável	Evidência
Ações de saúde e bem-estar	Registar	Manter/aumentar	Manter/aumentar	RH / HST	Registos
Trabalhadores abrangidos por formação	Monitorizar	Evolução positiva	Evolução positiva	Recursos Humanos	Relatório de formação
Horas de formação	Monitorizar	Comparar	Comparar	Recursos Humanos	Registos
Acidentes de trabalho	Monitorizar	Redução desejável	Redução/manutenção	HST	Relatório de sinistralidade
Absentismo	Monitorizar	Comparar	Comparar	Recursos Humanos	Dados RH
Auscultação dos trabalhadores	Realizar/monitorizar	Acompanhar	Acompanhar	Recursos Humanos	Resultados da auscultação

12

7.2. Inclusão, Igualdade e Coesão Social

Indicador	2026	Ref. 2027	Ref. 2028	Área responsável	Evidência
Pessoas/famílias acompanhadas	Registar	Comparar	Comparar	Ação Social	Relatórios
Projetos de inclusão	Registar	Manter/aumentar	Manter/aumentar	Ação Social	Relatórios
Iniciativas de envelhecimento ativo	Registar	Manter/aumentar	Manter/aumentar	Ação Social	Registos
Ações de igualdade e inclusão	Registar	Evolução positiva	Evolução positiva	Serviços competentes	Relatórios
Projetos com a Rede Social	Registar	Manter/aumentar	Manter/aumentar	Ação Social	Atas/relatórios
Iniciativas intergeracionais	Registar	Comparar	Comparar	Serviços competentes	Registos

7.3. Ambiente e Sustentabilidade

Indicador	2026	Ref. 2027	Ref. 2028	Área responsável	Evidência
Consumo energético	Valor de referência	Evolução	Evolução	Ambiente / Energia	Dados de consumo
Consumo de água	Valor de referência	Evolução	Evolução	Serviços competentes	Dados de consumo
Consumo de papel	Valor de referência	Redução desejável	Redução desejável	Serviços municipais	Aquisições
Produção de energia renovável	Monitorizar	Evolução	Evolução	Ambiente / Energia	Dados de produção
Gestão e valorização de resíduos	Monitorizar	Evolução	Evolução	Ambiente	Dados de resíduos
Educação ambiental	Registar	Manter/aumentar	Manter/aumentar	Ambiente	Relatório de atividades

7.4. Comunidade, Participação e Voluntariado

Indicador	2026	Ref. 2027	Ref. 2028	Área responsável	Evidência
Voluntários inscritos	Registar	Evolução	Evolução	Voluntariado	Base de dados
Ações de voluntariado	Registar	Manter/aumentar	Manter/aumentar	Serviços competentes	Relatórios
Horas de voluntariado	Monitorizar	Evolução	Evolução	Voluntariado	Registos
Iniciativas de participação	Registar	Manter/aumentar	Manter/aumentar	Serviços municipais	Relatórios
Projetos com escolas/associações	Registar	Evolução	Evolução	Serviços competentes	Registos
Entidades parceiras	Registar	Evolução	Evolução	Serviços municipais	Protocolos/registos

7.5. Economia Responsável e Desenvolvimento Local

Indicador	2026	Ref. 2027	Ref. 2028	Área responsável	Evidência
Ações com empresas	Registrar	Manter/aumentar	Manter/aumentar	Desenvolvimento Económico	Relatórios
Empresas abrangidas	Monitorizar	Evolução	Evolução	Desenvolvimento Económico	Registos
Projetos de economia circular	Registrar	Evolução	Evolução	Serviços competentes	Relatórios
Iniciativas de valorização da economia local	Registrar	Manter/aumentar	Manter/aumentar	Desenvolvimento Económico	Relatórios
Contratação com critérios sociais/ambientais	Monitorizar	Evolução	Evolução	Contratação Pública	Procedimentos

7.6. Ética, Transparência e Boa Governação

Indicador	2026	Ref. 2027	Ref. 2028	Área responsável	Evidência
Informação institucional	Monitorizar	Manter atualizada	Manter atualizada	Serviços competentes	Portal municipal
Pedidos de acesso à informação	Registrar e analisar	Comparar	Comparar	Serviços competentes	Registo/relatório
Taxa de pedidos resolvidos	Apurar	Comparar	Comparar	Serviços competentes	Relatório estatístico
Reclamações e sugestões	Registrar e analisar	Comparar	Comparar	Serviços competentes	Relatórios
Informação/dados abertos	Monitorizar	Evolução	Evolução	Serviços competentes	Portal
Ética e integridade	Registrar iniciativas	Acompanhar	Acompanhar	Serviços competentes	Registos
Prevenção de riscos	Acompanhar	Acompanhar	Acompanhar	Serviços competentes	Relatórios

8. Acompanhamento

O acompanhamento do presente Referencial deverá ser realizado de forma transversal, com base na informação produzida pelos diferentes serviços municipais no âmbito das respetivas competências.

Pretende-se privilegiar a utilização de informação e indicadores já existentes, evitando a criação de procedimentos administrativos desnecessários exclusivamente para efeitos do presente documento.

O acompanhamento poderá compreender:

- Recolha e consolidação periódica dos indicadores
- Identificação das principais iniciativas desenvolvidas
- Análise da evolução dos resultados
- Identificação de boas práticas
- Identificação de oportunidades de melhoria
- Atualização dos indicadores sempre que necessário

Os indicadores poderão ser ajustados sempre que a evolução das políticas municipais, dos sistemas de informação ou das circunstâncias torne mais adequado utilizar outras formas de acompanhamento.

15

9. Avaliação e melhoria contínua

A responsabilidade social deve ser entendida como um processo dinâmico e de melhoria contínua.

A análise periódica dos indicadores permitirá ao Município:

- Conhecer a evolução das diferentes dimensões da responsabilidade social
- Identificar áreas em que se verifiquem resultados positivos
- Reconhecer situações suscetíveis de melhoria
- Promover a partilha de boas práticas entre serviços
- Melhorar progressivamente a qualidade da informação disponível
- Reforçar a integração das dimensões social, ambiental e ética na atividade municipal

A avaliação não deverá limitar-se à análise quantitativa, podendo integrar informação qualitativa sobre projetos, iniciativas, impactos e boas práticas.

10. Comunicação e prestação de contas

A comunicação constitui uma componente essencial da responsabilidade social.

O Município procurará divulgar, através dos meios considerados adequados, informação sobre as principais iniciativas e resultados associados às áreas abrangidas pelo presente Referencial.

A informação poderá ser integrada nos instrumentos de comunicação e prestação de contas já existentes ou ser objeto de divulgação autónoma sempre que tal se revele adequado.

Poderá igualmente ser produzida uma Síntese Anual de Responsabilidade Social, reunindo os principais indicadores e iniciativas desenvolvidas no respetivo período.

Esta divulgação contribui para:

- Reforçar a transparência
- Facilitar o acesso dos cidadãos à informação
- Valorizar o trabalho desenvolvido pelos serviços
- Dar visibilidade às boas práticas
- Promover a participação das partes interessadas
- Demonstrar o compromisso municipal com uma atuação socialmente responsável

16

11. Articulação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

As práticas abrangidas pelo presente Referencial apresentam uma relação direta com diversos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030, designadamente:

ODS 3 — Saúde de Qualidade

Promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida.

ODS 4 — Educação de Qualidade

Formação, capacitação e desenvolvimento de competências.

ODS 5 — Igualdade de Género

Promoção da igualdade e prevenção da discriminação.

ODS 7 — Energias Renováveis e Acessíveis

Eficiência energética e produção de energia renovável.

ODS 8 — Trabalho Digno e Crescimento Económico

Valorização dos trabalhadores, empreendedorismo e desenvolvimento económico responsável.

ODS 10 — Reduzir as Desigualdades

Inclusão social e apoio às situações de vulnerabilidade.

ODS 11 — Cidades e Comunidades Sustentáveis

Qualidade de vida, mobilidade, inclusão e sustentabilidade territorial.

ODS 12 — Produção e Consumo Sustentáveis

Gestão eficiente de recursos, resíduos e economia circular.

ODS 13 — Ação Climática

Mitigação dos impactos ambientais e promoção da sustentabilidade.

ODS 16 — Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Ética, integridade, transparência e prestação de contas.

ODS 17 — Parcerias para a Implementação dos Objetivos

Cooperação institucional e trabalho em rede.

12. Atualização do Referencial

17

O presente documento assume natureza orientadora e dinâmica.

A sua atualização poderá ocorrer sempre que se revele conveniente em resultado:

- Da evolução das práticas municipais
- Da criação de novos projetos ou respostas
- Da disponibilidade de novos indicadores
- De alterações organizacionais
- Da evolução do enquadramento legal
- De novos referenciais nacionais ou internacionais
- Das conclusões resultantes do acompanhamento efetuado

Deste modo, pretende-se que o Referencial permaneça atualizado e adequado à realidade municipal.

13. Compromisso com a Responsabilidade Social

A responsabilidade social traduz-se na forma como a organização atua diariamente e nos impactos que gera nas pessoas, na comunidade e no território.

O Município de Águeda procura, através das suas diferentes áreas de intervenção, promover uma atuação responsável, inclusiva, sustentável, ética e transparente, conciliando a prossecução das suas atribuições com a criação de valor social, ambiental e económico.

O presente Referencial pretende dar coerência e visibilidade a essa atuação, permitindo sistematizar práticas existentes, acompanhar a respetiva evolução e incentivar uma cultura de melhoria contínua.

A responsabilidade social é, assim, assumida como uma dimensão transversal da atividade municipal e como um contributo para uma Administração Local cada vez mais próxima das pessoas, responsável perante a comunidade e comprometida com o desenvolvimento sustentável do território.