

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2012 - 2013

OS PRINCÍPIOS DE UMA
ALIMENTAÇÃO RESPONSÁVEL





RELATÓRIO

COMO LER
ESTE RELATÓRIO

Ao longo deste relatório serão utilizados alguns elementos gráficos com o objetivo de facilitar a leitura:

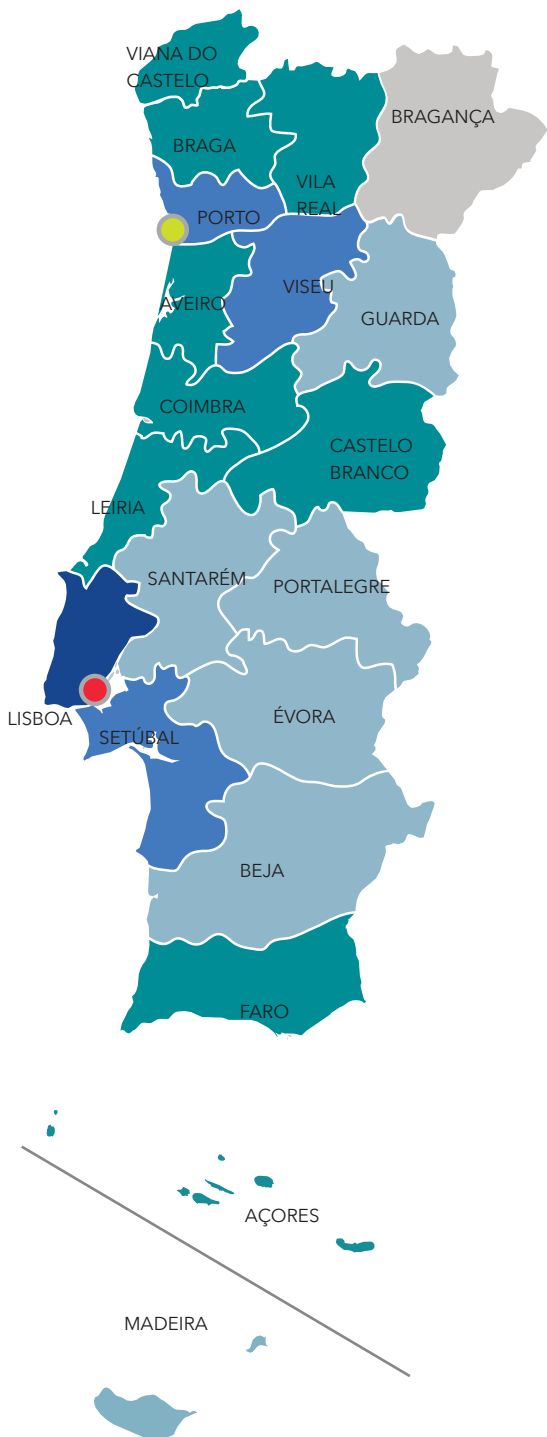
- +** Glossário com informações adicionais sobre expressões, acrónimos e conceitos
- GRI** Indicador de Perfil
- GRI** Indicador de Desempenho Económico
- GRI** Indicador de Desempenho Ambiental
- GRI** Indicador de Desempenho Social
- GRI** Indicador de Desempenho Suplemento Setorial do Processamento Alimentar



ÍNDICE

OS PRINCÍPIOS DE UMA ALIMENTAÇÃO RESPONSÁVEL

| | | |
|--|---|-----------|
| | Mensagem do Diretor Geral | 6 |
| | Grandes Marcos | 9 |
| | 1. EUREST: UMA EMPRESA SUSTENTÁVEL | 13 |
| | Condução e ética empresarial | 14 |
| | Estrutura de governo | 16 |
| | Envolvimento com as partes interessadas | 18 |
| | 2. SEGURANÇA, SAÚDE E AMBIENTE EM PRIMEIRO LUGAR | 21 |
| | Segurança e gestão de risco | 22 |
| | Campanhas ambientais | 27 |
| | Desempenho ambiental | 34 |
| | 3. CUMPRIMOS O PROMETIDO FACE A CLIENTES E CONSUMIDORES | 40 |
| | Satisfação de Clientes e Consumidores | 41 |
| | Nutrição e estilos de vida saudáveis | 45 |
| | Comunidade | 50 |
| | 4. DESENVOLVEMOS OS NOSSOS COLABORADORES E VALORIZAMOS A DIVERSIDADE | 53 |
| | As nossas pessoas | 54 |
| | Rotatividade | 57 |
| | Benefícios | 59 |
| | Avaliação de desempenho | 60 |
| | Formação | 62 |
| | Comunicar com os Colaboradores | 66 |
| | 5. ENFOQUE CONSTANTE NO DESEMPENHO E NA EFICIÊNCIA | 69 |
| | Política da qualidade, ambiente e segurança | 70 |
| | Cadeia de valor | 72 |
| | 6. CRESCIMENTO LUCRATIVO | 76 |
| | Criar e distribuir riqueza | 77 |
| | Fornecedores | 80 |
| | Sobre o Relatório | 84 |
| | Glossário | 86 |



A Euresst é líder no fornecimento de Serviços de Alimentação e Gestão de restaurantes para o mercado corporativo e público, apostando num forte relacionamento com os Clientes através de soluções inovadoras e adaptadas aos hábitos, cultura e necessidades particulares de cada um.

- > 100 unidades
- 51 - 100 unidades
- 11 - 50 unidades
- 0 - 10 unidades
- Sede em Lisboa
- Delegação Norte no Porto

2.8 A Euresst faz parte do Grupo Compass, líder mundial na área de restauração e presente em cerca de 50 países em todos os continentes, em áreas tão diversas como: Restauração Coletiva, Catering, Restauração Pública, Áreas de Serviço e Vending+.

great people
great service
great results





2.690 COLABORADORES

28 MILHÕES REFEIÇÕES POR ANO

100 M€ EM VOLUME DE NEGÓCIOS

PRESENTE EM 17 DISTRITOS E REGIÕES AUTÓNOMAS DOS AÇORES E DA MADEIRA

715 UNIDADES DAS QUAIS 60% COM CONFEÇÃO PRÓPRIA E 40% COM REFEIÇÕES TRANSPORTADAS A PARTIR DE COZINHAS CENTRAIS

FAZ PARTE DO COMPASS GROUP

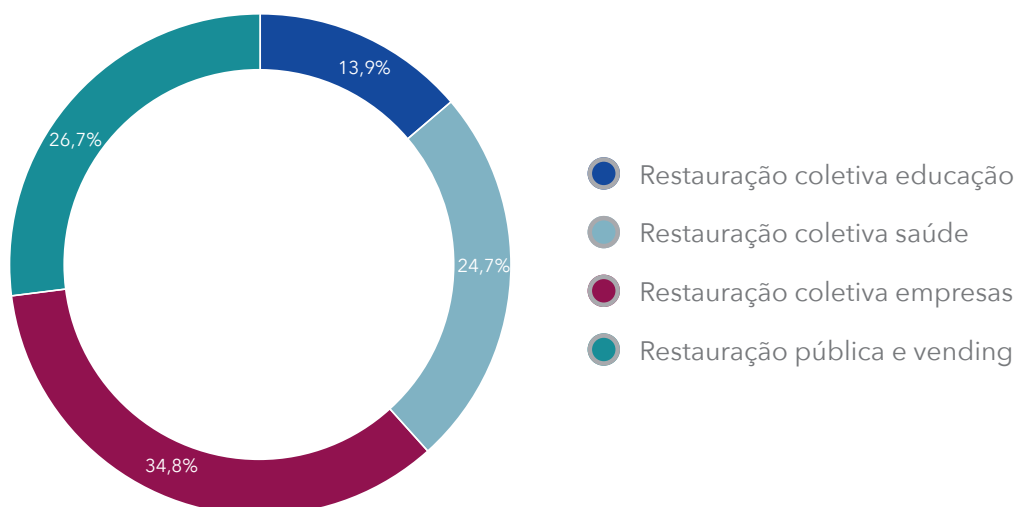
509.000 COLABORADORES

4.000 MILHÕES REFEIÇÕES POR ANO

18.000 M€ EM VOLUME DE NEGÓCIOS

PRESENTE EM MAIS DE 50 PAÍSES DISTRIBUÍDOS PELOS 5 CONTINENTES

Estrutura de negócio da Eurest | 2013





MEN SAG EM

**MENSAGEM DO
DIRETOR GERAL**

Mensagem do Diretor Geral

1.1 **1.2** Uma alimentação saudável é fundamental para garantir o equilíbrio físico, emocional e social. Mas a alimentação é também responsável por grandes impactos na economia mundial e no meio ambiente. Enquanto fornecedor de cerca de 28 milhões de refeições por ano, a Eurest sabe que tem um papel ativo na educação alimentar e acredita que é possível conciliar os temas sociais e ambientais com as questões económicas.

Este nosso compromisso está espelhado no segundo Relatório de Sustentabilidade “Os Princípios de uma Alimentação Responsável”, que demonstra o forte empenho da Eurest em levar diariamente uma alimentação salutar, equilibrada e variada a centenas de milhares de Portugueses.

“Enquanto fornecedor de cerca de 28 milhões de refeições por ano, a Eurest sabe que tem um papel ativo na educação alimentar”



Os anos de 2012 e 2013 foram especialmente desafiadores para Portugal e, neste contexto, a Eurest teve também de se ajustar a uma nova realidade social e económica, com novos paradigmas. Apesar de difícil, do ponto de vista pessoal e organizacional, esta reestruturação foi necessária para manter a vitalidade e a viabilidade da empresa no atual contexto económico. Orgulhamo-nos de ter encarado este desafio com confiança e responsabilidade e, graças aos nossos Clientes, Colaboradores, Fornecedores e Parceiros, podemos dizer que saímos vitoriosos. A Eurest conseguiu tornar a oferta da empresa mais competitiva, mantendo sempre os seus elevados padrões de qualidade, e diferenciando-se ainda mais da sua Concorrência. O Mercado e a Comunidade em geral reconheceram recentemente esse forte compromisso e atribuíram à Eurest o Prémio Desenvolvimento Sustentável, como a empresa com melhores práticas de sustentabilidade no setor da Hotelaria, Imobiliária, Turismo e Lazer.

“contamos com os mais de 2.600 Colaboradores que são parte integrante e essencial desta estratégia”

Mas Sustentabilidade também é redução de desperdício e preocupação com uma produção alimentar sustentável e a segurança dos nossos Colaboradores, princípios que a Eurest integrou desde há muito na sua estratégia. O destaque que a campanha “Consumo Consciente, Respeita o Ambiente” tem recebido através da atribuição de diversos prémios a nível nacional, europeu e mundial, o prémio recebido pelo projeto “Choose Beans - Uma opção saudável e sustentável” no Nutrition Awards 2012 e o prémio Mafre/ACT na área de prevenção e segurança no local de trabalho são prova inequívoca do compromisso da Eurest nestas áreas.

Numa aposta de desenvolvimento sustentável, a estratégia da Eurest tem sido e continuará a ser concentrar-se em segmentos de negócio com sustentabilidade visível ao nível económico e financeiro e diretamente relacionados com o *core business* da empresa, como é o caso da restauração coletiva empresarial. Iremos ainda reforçar a nossa presença no mercado de *vending* e planeamos entrar mais ativamente na área de eventos, principalmente para clientes.

Para que esta renovada Eurest continue a ser uma das maiores empresas para trabalhar e mantenha o espírito de responsabilidade social que a distingue, contamos com os mais de 2.600 Colaboradores que são parte integrante e essencial desta estratégia. Vamos continuar a marcar a diferença e a contribuir para a educação alimentar e para a promoção dos hábitos de vida saudáveis da sociedade em que nos inserimos.

Henrique Leite

Diretor Geral



Grandes Marcos

2.10

2011



Eurest Portugal recebe duas menções honrosas nos "Prémios Hospital do Futuro" na categoria "Reconhecimento Social" com a campanha "Marketing Nutricional, Conheça melhor a sua refeição!" e na categoria "Parcerias em Saúde" com a campanha "Consumo Consciente, Respeita o Ambiente".

2011

2012

2012

Eurest Portugal distinguida como a melhor empresa no setor da "Hotelaria e Restauração" pela revista Exame.



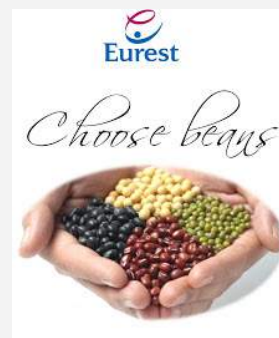
Eurest Portugal foi finalista na categoria B&I nos prémios EWWR (European Week for Waste Reduction) com a campanha "Consumo Consciente, Respeita o Ambiente". Esta campanha foi seleccionada entre 7035 candidaturas aos prémios europeus.

2012



2012

Eurest Portugal lança o projeto Choose Beans, com o objetivo de promover o consumo de leguminosas, géneros alimentícios com grande valor nutricional, mais económicos e amigos do ambiente.



Eurest Portugal participa no XI Congresso da Associação Portuguesa dos Nutricionistas com o tema "Redução dos desperdícios alimentares: exemplos de sucesso", onde apresenta os vários projetos da empresa nesta área: "Consumo Consciente, Respeita o Ambiente", "Trim Trax", "CARE Saúde" e "AIA-Aproveitamento Integral de Alimentos".

2012

2012

Eurest Portugal premiada nos Nutrition Awards pelo 3º ano consecutivo, ganhou o 1º lugar na categoria "Iniciativa de Mobilização" com o projeto "Choose Beans - Uma opção saudável e sustentável" e uma menção honrosa na categoria "Serviço e Inovação" com o programa "AIA - Aproveitamento Integral de Alimentos".





Eurest Portugal participa no CRIARS 2012 - 2º Congresso Ibero-Americano de Responsabilidade Social com a temática "A Responsabilidade Social associada ao Setor da Restauração".

2012

2012

Eurest Portugal participa nas 2ªs Jornadas da Associação Portuguesa de Hotelaria Hospitalar com o projeto "CARE Saúde", que visa monitorizar o desperdício alimentar em contexto hospitalar.

2ªs JORNADAS DA
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE
HOTELARIA HOSPITALAR

2013



Eurest Portugal certificada pela DGERT (Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho) como entidade formadora nas áreas de: desenvolvimento pessoal, gestão e administração, hotelaria e restauração.

2013

2013

Eurest Portugal recebe Prémio Mapfre/ACT, tendo ganho o 1º lugar na categoria "Prevenção e Segurança no local de trabalho" com o projeto "Safety, we place it first in everything we do".





Eurest Portugal recebe uma menção honrosa nos Prémios OCI 2012 - Excelência em Comunicação Interna, do Observatório de Comunicação Interna, na categoria de "Estratégia Integrada" com o projeto "Safety, we place it first".

2013

2013

Eurest Portugal participa no "8th International Conference on Culinary Arts and Sciences Global - National and Local Perspectives" no Porto, onde apresentou o projeto CARE Saúde.



Eurest Portugal recebe menção honrosa nos prémios "DuPont Safety and Sustainability Awards 2013" na categoria de "Stakeholder Engagement for Sustainability" com a iniciativa "CCRA - Consumo Consciente, Respeita o Ambiente".

2013

2013

Eurest Portugal distinguida com o Prémio Desenvolvimento Sustentável, pela Hendricks & Struggles e pelo Diário Económico, como a empresa com melhores práticas de sustentabilidade no setor da Hotelaria, Imobiliária, Turismo e Lazer.





SUS TENT ÁVEL

1. EUREST: UMA EMPRESA SUSTENTÁVEL

1. EUREST: UMA EMPRESA SUSTENTÁVEL

Conduta e ética empresarial



4.6 **4.1** O Código de Conduta da Eurest estabelece o compromisso da empresa em realizar negócios de forma justa, tratando todas as partes interessadas com honestidade, integridade e respeito. Este código, transversal a todas as empresas do Grupo Compass, assenta em princípios sociais, éticos e ambientais que revelam o compromisso da empresa em manter uma prática empresarial responsável.

4.8 A nossa atuação baseia-se na nossa **Visão** - “aquilo que queremos ser”, na nossa **Missão** - “o modo como vamos alcançá-lo”, nos nossos **Valores** - “aquilo em que acreditamos e que orienta os nossos comportamentos” e nos nossos **Princípios Orientadores** - “que orientam a nossa tomada de decisão”, que espelham o espírito da Eurest e orientam a nossa forma de atuação.

A NOSSA MISSÃO

Na Eurest, todos estamos empenhados em **prestar**, de forma consistente, **serviços superiores**, da forma mais eficiente possível, para o benefício comum dos nossos Clientes, Acionistas e Colaboradores.

A NOSSA VISÃO

Ser um fornecedor líder na prestação de serviços na área alimentar e de apoio, e ser reconhecido pelas suas **Excelentes Pessoas, Excelentes Serviços e Excelentes Resultados**.

4.12 **HR1** A Eurest, através do Grupo Compass, é signatária do Global Compact das Nações Unidas, colocando na agenda de trabalho compromissos com os direitos humanos, normas de trabalho, responsabilidade ambiental e anticorrupção.





ABERTURA, CONFIANÇA E INTEGRIDADE

Estabelecemos sempre os mais elevados padrões éticos e profissionais. Desejamos que todas as nossas relações se baseiem na honestidade, no respeito, na justiça e num empenho no sentido do diálogo aberto e da transparência.



PAIXÃO PELA QUALIDADE

O fornecimento de alimentos e serviços de qualidade superior é a nossa paixão e temos orgulho em conseguir-lo. Procuramos replicar o sucesso, aprender com os erros e desenvolver as ideias, as inovações e as práticas que nos irão ajudar a melhorar e a liderar o mercado.



SUCESSO ATRAVÉS DO TRABALHO DE EQUIPA

Encorajamos a propriedade individual, mas trabalhamos como uma equipa. Valorizamos a competência, a individualidade e a contribuição de todos os colegas que trabalham ajudando os outros e que partilham prontamente as boas práticas para a consecução de objetivos comuns.



RESPONSABILIDADE

Assumimos a responsabilidade das nossas ações, individualmente e como um grupo. Procuramos sempre contribuir positivamente para a saúde e o bem-estar dos nossos Clientes, das Comunidades em que trabalhamos e do mundo em que vivemos.



DINAMISMO

Adotamos uma abordagem dinâmica, positiva e orientada para negócio, face às oportunidades e aos desafios com que nos deparamos.

Os próximos capítulos do presente relatório iniciam-se com a apresentação dos **Princípios Orientadores**, os quais definem a forma de atuação da empresa em matéria de sustentabilidade.

1. EUREST: UMA EMPRESA SUSTENTÁVEL

Estrutura de governo

4.1 4.9 A Eurest Portugal segue o modelo de governação do Grupo Compass, composto por um Conselho de Administração, um Conselho de Fiscalização e uma Comissão Executiva para cada empresa. O presidente da Comissão Executiva da Eurest Portugal exerce as funções de administrador delegado no Conselho de Administração do Grupo Compass.

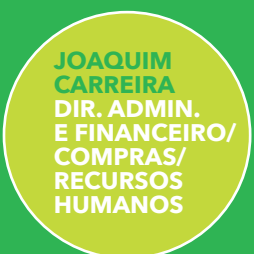


O **Conselho de Administração** é o órgão governativo responsável pela gestão e direção do Grupo Compass, tendo a seu cargo a aprovação dos objetivos de longo prazo do Grupo, a aprovação da estratégia comercial e do orçamento anual. No exercício das suas tarefas, o Conselho de Administração supervisiona as operações e monitoriza a performance de acordo com os objetivos estratégicos traçados, com o plano de negócios e com o orçamento anual.

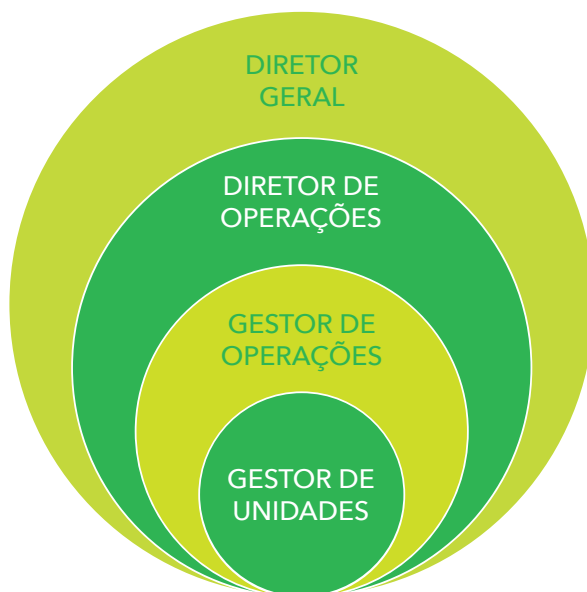
A **Comissão Executiva** funciona a nível individual para cada empresa do Grupo e é composta pelos respetivos diretores executivos. À Comissão Executiva cabe implementar a estratégia definida pelo Grupo, gerir as operações do negócio, reportando periodicamente ao Conselho de Administração.

4.4 O **Conselho de Fiscalização** é composto por membros independentes não-executivos, nomeados pelo Conselho de Administração do Grupo Compass, com o dever de fiscalizar qualquer atividade que desrespeite a integridade da empresa, garantir a conformidade do reporte financeiro das empresas do Grupo, validar a eficácia dos sistemas de controlo financeiro e de gestão de risco das empresas, a nível individual do Grupo.

Organograma da Eurest



Estrutura organizacional da Operação



1. EUREST: UMA EMPRESA SUSTENTÁVEL

Envolvimento com as partes interessadas



O estabelecimento de bons canais de comunicação com as partes interessadas é importante para qualquer organização, mas no caso da Eurest Portugal assume uma relevância ainda maior. Todos os dias a qualidade do serviço realizado pela Eurest é avaliada por Clientes, Consumidores, Colaboradores, Fornecedores e Comunidade em geral.


Sendo esta a realidade do sector da restauração, a Eurest tem vindo a aperfeiçoar a sua forma de gerir a relação com todas as partes interessadas, de modo a poder fazer cada vez mais e melhor. Os inúmeros prémios recebidos são apenas uma confirmação da excelência do trabalho produzido.

4.15 A identificação das partes interessadas+, internas e externas, seguiu um procedimento de consulta junto dos responsáveis das diferentes direções da empresa.

Foram consideradas as relações de dependência mútua, assim como o fator de criação partilhada de valor, de modo a assegurar a sustentabilidade futura do negócio.

Internamente todos reconhecem que um envolvimento sistemático gera sinergias, fortalecendo o desempenho global da Eurest Portugal.

4.14 Relação das partes interessadas da Eurest



4.16 Para além do seu site institucional, acessível a todas as suas partes interessadas, a Eurest tem procurado desenvolver e aperfeiçoar outros tipos de envolvimento, procurando ativamente a avaliação do seu trabalho, o estabelecimento de parcerias, entre outros.

4.17 Os temas e preocupações identificados através das formas de envolvimento que a empresa possui com as suas partes interessadas, serviram de base à seleção dos principais temas abordados no presente documento, sendo igualmente estabelecido um plano de ação que procura dar resposta aos mesmos.

| TIPO DE ENVOLVIMENTO | FERRAMENTA | PERIODICIDADE | PARTES INTERESSADAS | | | | | |
|--|--|---------------|---------------------|----------|--------------|--------------|------------|-----------------------|
| | | | COLABORADORES | CLIENTES | CONSUMIDORES | FORNECEDORES | COMUNIDADE | COMUNIDADE CIENTÍFICA |
| COMUNICAÇÃO | | | | | | | | |
| | Notícias Eurest | | ● | ● | ● | ● | | |
| | A Pensar em Si | | ● | ● | ● | | ● | |
| | Intranet Eurest | | ● | | | | | |
| | Rotulagem de produtos | | ● | ● | ● | | ● | |
| | Food News | | ● | ● | ● | | ● | |
| | News SST | | ● | | | | | |
| | News DTC | | ● | | | | | |
| | Boletim de Compras | | ● | | | | | |
| | Boletim Legal | | ● | | | | | |
| | Boletim Técnico | | ● | | | | | |
| | Nutrition for special days | | ● | ● | ● | | | |
| | Animações nas unidades de restauração | | ● | ● | ● | | ● | |
| DIÁLOGO | | | | | | | | |
| | Consultas de nutrição | | ● | ● | ● | | | |
| | Portal de Compras | | ● | | | ● | | |
| | Portal da Unidade | | ● | | | | | |
| | Workshops | | ● | ● | ● | | | |
| | Rastreios de saúde e bem-estar | | ● | ● | ● | | | |
| | Concursos (Receitas, Decorações de Natal Sustentáveis, Postal de Natal...) | | ● | ● | ● | | | |
| | Portal dos Fornecedores | | ● | | | ● | | |
| AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO / SERVIÇO | | | | | | | | |
| | Your voice | | ● | | | | | |
| | Inq. Satisfação ao Cliente | | | ● | | | | |
| | Inq. Satisfação ao Consumidor | | | | ● | | | |
| | Inq. fornecedores de Serviços | | | | | ● | | |
| IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS | | | | | | | | |
| | Speak Up | | ● | | | | | |
| | Consulta a Colaboradores SST | | ● | | | | | |
| | Reuniões Periódicas | | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| PARCERIAS | | | | | | | | |
| | Feiras educativas | | ● | ● | ● | | ● | |
| | Bolsas de Voluntários | | ● | | | | | |
| | Iniciativas de cariz social | | ● | | | | ● | |
| | Aulas e Palestras/ Artigos científicos/ Congressos | | | | | | ● | ● |
| | Membro de grupos de trabalho e organizações de investigação | | | | | | | ● |



Permanente
 Semanal
 Quinzenal
 Mensal
 Trimestral
 Anual
 Bianual
 Ocasional

Formas de envolvimento das partes interessadas



SEGU RAN ÇA SAÚ DE AMB IEN TE

PRINCÍPIO ORIENTADOR

2. SEGURANÇA, SAÚDE E AMBIENTE EM PRIMEIRO LUGAR

Nunca pôr em perigo a saúde e a segurança dos nossos Clientes e Colaboradores e gerir de forma responsável o impacto da nossa empresa sobre o ambiente.

2. SEGURANÇA, SAÚDE E AMBIENTE EM PRIMEIRO LUGAR

Segurança e gestão de risco

Devido à natureza do seu negócio, a Segurança Alimentar é o pilar básico da atuação da Eurest. Neste sentido a implementação do Sistema HACCP+ permite, através do controlo e seleção das matérias-primas, desde a sua aquisição até ao produto final, cumprir todos os requisitos legais e normativos exigidos, assegurando elevados padrões de Segurança Alimentar. Para cumprir estes padrões, a Eurest utiliza diversos instrumentos de controlo e processo.





¹ Henrique Leite, Diretor Geral da Eurest Portugal, Maio 2013

FP5 A Eurest assegura a gestão de riscos da sua atividade através do seu Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, tendo paralelamente avançado com o processo de certificação de diversas unidades. Em 2013 cerca de 14% do total de refeições foi confeccionado em unidades certificadas.

UNIDADES CERTIFICADAS

| 2012 | 2013 |
|--------------------------|--------------------------|
| ISO 9001 - 45 unidades | ISO 9001 - 33 unidades |
| ISO 22000 - 6 unidades | ISO 22000 - 8 unidades |
| ISO 14001 - 4 unidades | ISO 14001 - 7 unidades |
| OHSAS 18001 - 5 unidades | OHSAS 18001 - 5 unidades |

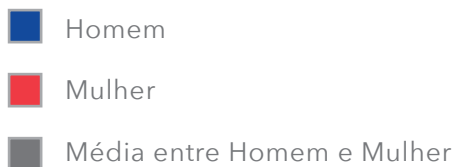
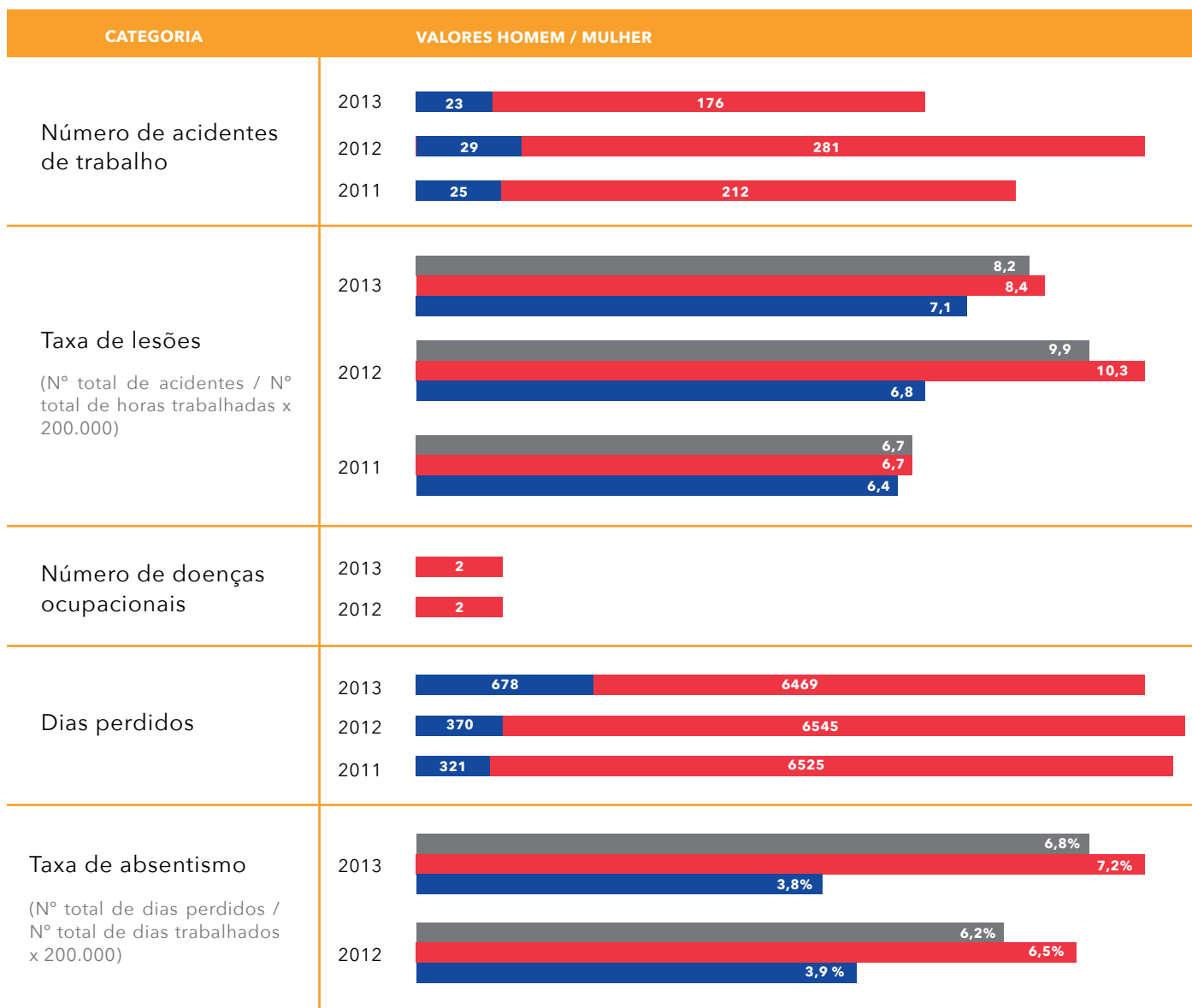
Saúde e Segurança no Trabalho

LA6 A Eurest possui uma Comissão de Saúde e Segurança no Trabalho transversal às diferentes unidades da empresa e que funciona igualmente como equipa de emergência. Desta comissão fizeram parte, em 2013, 15% do total de Colaboradores, um aumento de 2 pontos percentuais relativamente a 2012.

LA7 Relativamente aos principais indicadores de Saúde e Segurança no trabalho destaca-se essencialmente a redução significativa do número de acidentes de trabalho ocorridos em 2013 (-35.8%), embora este bom desempenho não se tenha repercutido ao nível de outros indicadores que verificaram uma evolução negativa, tal como se pode observar no quadro seguinte.



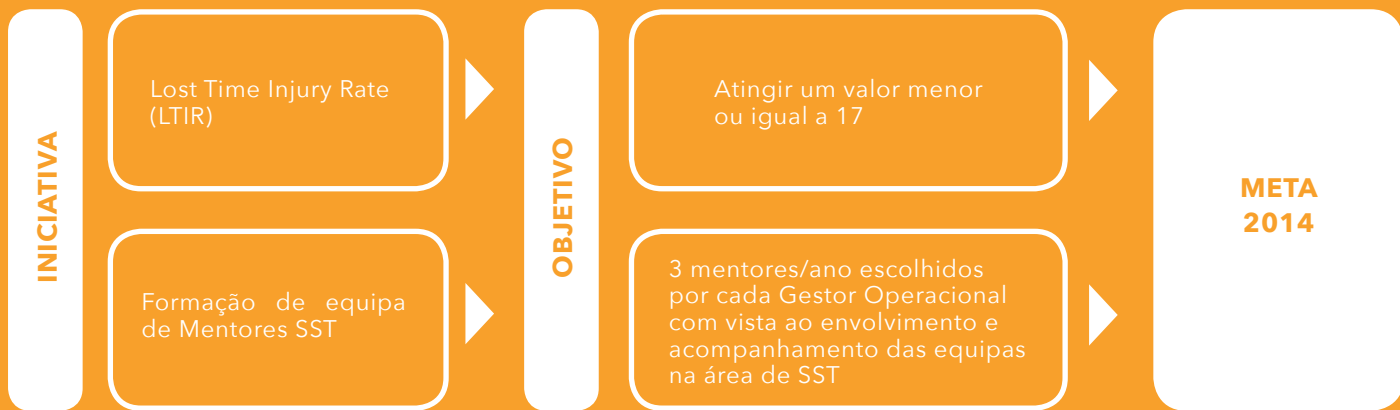
Evolução dos indicadores de saúde e segurança



LA8 A Eurest desenvolveu ainda um conjunto de projetos com o objetivo de promover a saúde e o bem-estar dos seus Colaboradores:

- “A Pensar em Si” | Programa de informação e alerta a todos os Colaboradores em três áreas temáticas distintas: Nutrição; Ambiente; Saúde; Segurança no Trabalho e Segurança Alimentar.
- Rastreamentos de Saúde e Bem-Estar.
- Consultas de Nutrição.

1.2 Um olhar para o futuro



2. SEGURANÇA, SAÚDE E AMBIENTE EM PRIMEIRO LUGAR

Campanhas ambientais

A sustentabilidade ambiental é uma prioridade para a Eurest, procurando assegurar uma gestão exemplar que lhe permita não só a redução dos impactes ambientais resultantes da sua atividade, como também a redução dos custos operacionais.



A atuação da Eurest nesta área vai muito além do cumprimento legal, procurando desenvolver campanhas que envolvam diferentes partes interessadas, de modo a alcançar uma redução dos impactes ambientais ao longo de toda a cadeia de valor.

A Eurest tem igualmente a preocupação de partilhar com as suas partes interessadas os resultados das campanhas que desenvolve.

EN1 Nos últimos anos, a quantidade de consumíveis utilizados pela Eurest tem sofrido uma redução muito significativa. O consumo total de papel, em 2013, foi da ordem das 100 ton, quando em 2011 se tinha verificado um consumo de 452,9 ton. A redução observada resulta, em grande parte, da reestruturação e mudança estratégica efetuada no âmbito das ações CARE - Consciência Ambiental Responsabilidade Empresarial.

Sabia que ...

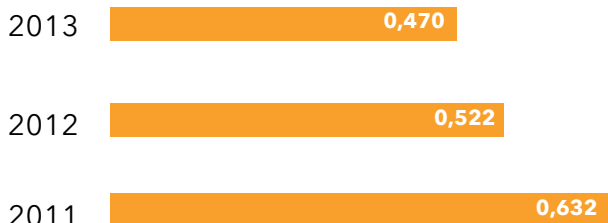
desde Outubro de 2011 a setembro de 2013 poupámos 2315 árvores?



E que ...

- ✔ Garantimos o grau de higiene.
- ✔ Respeitamos o ambiente através de práticas sustentáveis.

OBRIGADA
por aderir à
Campanha CARE Saquetas & Toalhetes.



Alimentos adquiridos por refeição (kg)

No período reportado a Eurest reduziu em 26% o desperdício alimentar, através do ajuste da quantidade de alimentos servidos por refeição, adequando a sua produção à quantidade solicitada pelos consumidores.

Estes números refletem o sucesso das diversas campanhas de sensibilização realizadas, nomeadamente da CCRA.



EN13 A Eurest desenvolve, de forma regular, iniciativas de sensibilização ambiental, tendo como objetivos a promoção do conhecimento, a disseminação de boas práticas pelos Colaboradores e comunidade em geral e o alerta para determinados aspetos ambientais.



EN26 Muitas outras campanhas são desenvolvidas com o objetivo de reduzir o impacto ambiental inerente à atividade da empresa, promovendo uma gestão mais sustentável dos recursos naturais. Neste sentido foram desenvolvidas diversas campanhas com vista à redução do consumo de recursos e da produção de resíduos.

Campanhas de Redução de Desperdício Alimentar

CCRA - Consumo consciente respeita o ambiente

48 edições da campanha

42 Clientes abrangidos

3 toneladas de alimentos doados

25 instituições de Solidariedade beneficiadas

- Esta campanha pretende, alertar os Consumidores para a necessidade de reduzir de desperdícios como forma de racionalizar o consumo de recursos naturais.
- O objetivo é que o Consumidor leve no tabuleiro a quantidade de alimentos estritamente necessária para satisfazer as suas necessidades nutricionais e apetite.
- No final da refeição, se o tabuleiro (sopa, prato, sobremesa e pão) não apresentar quaisquer sobras, o Consumidor recebe uma ficha que equivale a 10g de alimentos não perecíveis que são doados a instituições de solidariedade.



TRIM TRAX

- Este programa é aplicado a todo o grupo Compass e pretende minimizar a produção de resíduos orgânicos.
- Procura sensibilizar e mobilizar as equipas operacionais a adotarem práticas para minimizar a produção de resíduos e desperdício nas diferentes unidades de restauração. Estas práticas minimizam custos e promovem a sustentabilidade.



CARE Saúde

- Ferramenta que possibilita a monitorização da ingestão alimentar dos Consumidores em contexto hospitalar, através da análise da quantidade ingerida ao longo do período de internamento, possibilitando a identificação das causas da não ingestão.
- Os resultados são importantes para os Serviços de Alimentação e Nutrição Hospitalares, e para a gestão de resíduos produzidos.

AIA - Aproveitamento Integral dos Alimentos

- O projeto AIA incentiva o consumo integral de frutas e legumes, inclusivamente as partes normalmente desprezadas durante a confeção dos pratos.
- Apresenta alternativas alimentares visando minimizar os impactos ambientais, com a redução de recursos naturais, promovendo uma alimentação sustentável, uma vez que existe um elevado teor de nutrientes nos talos e cascas dos alimentos.

Testado e implementado em 3 unidades piloto.

11 receitas de AIA testadas e validadas.

96% dos Consumidores satisfeitos.

Aplicação transversal na Organização.

Campanhas de Redução dos Consumíveis

Procuram reduzir o consumo de materiais como embalagens de papel, óleo e tinteiros.

CARE Saquetas / Toalhetes

- Mais de 3.500 análises microbiológicas realizadas a talheres embalados e não embalados permitiram chegar à conclusão que a presença da saqueta é uma má prática ambiental sem benefícios do ponto de vista da segurança alimentar.
- A Eurest associa esta campanha à Fundação Floresta Unida comprometendo-se a plantar 17 árvores por cada tonelada de papel poupado em saquetas e toalhetes.

0,27 saquetas/refeição
(redução de 37% em relação a 2011)

0,002 toalhetes/refeição
(redução de 66% em relação a 2011)



FLORESTA UNIDA

A Eurest participa na restauração de habitats no âmbito de uma parceria com a Fundação Floresta Unida.

Em 2012 plantámos 1000 árvores em Porto de Mós.

Em 2013 plantámos 1000 árvores na Serra da Lousã.

CARE Óleo home

- Valorização de óleos alimentares, com a recolha, não só do óleo alimentar utilizado pela Eurest, como também dos óleos domésticos dos Consumidores e Colaboradores, que são entregues nos restaurantes da empresa.

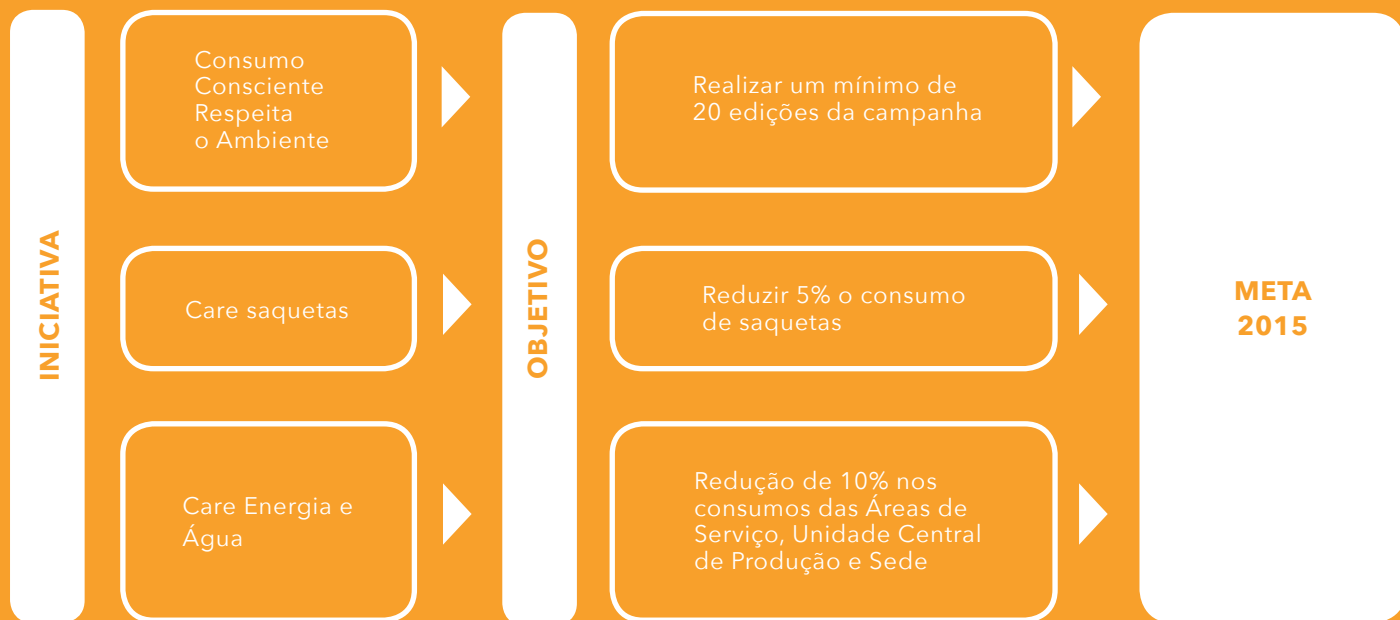


CARE Energia e água

- Gestão dos consumos de água e energia.



1.2 Um olhar para o futuro



2. SEGURANÇA, SAÚDE E AMBIENTE EM PRIMEIRO LUGAR

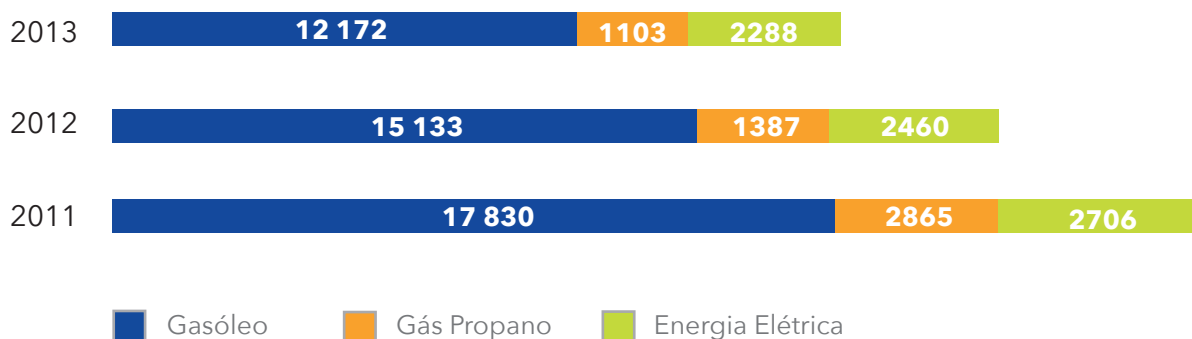
Desempenho ambiental

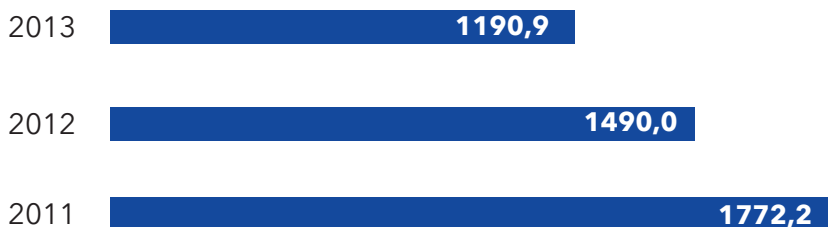
Consumos Energéticos e Emissão de Gases com Efeito de Estufa

EN3 EN4 EN16 EN17 Os consumos energéticos da Eurest, e emissões de gases com efeito de estufa (GEE)+ associadas sofreram uma redução significativa no período reportado. Estes factos devem-se a uma maior eficiência no consumo de energia e otimização do serviço reflexo da reestruturação da empresa.



Evolução dos consumos energéticos (GJ)



Evolução das emissões de GEE (Ton CO₂e)

EN18 Entre outros projetos implementados pela Eurest, o sistema Cartrack, iniciado em Abril de 2012, contribuiu de forma significativa para a redução dos consumos de gasóleo da frota da empresa.



O Cartrack é um sistema de localização e gestão de frotas baseada em tecnologia de localização por GPS+ e em telecomunicações GPRS+, permitindo através de uma plataforma online o acesso à posição em tempo real de todos os veículos, bem como a possibilidade de extração de relatórios de quilometragem, viagens, percursos e do perfil de condução dos veículos da sua frota.

O controlo efetuado ao nível do perfil de condução contribui de forma muito positiva para a promoção da segurança nas deslocações e a redução de consumos devido a excessos de velocidade.

EN29 A dispersão geográfica das unidades da Eurest, assim como a pertença ao Grupo Compass, com sede em Inglaterra e uma presença global, leva à necessidade de inúmeras viagens de trabalho, tanto de avião como de comboio. Destas viagens resultam igualmente emissões de GEE, cujo valor se manteve relativamente inalterado no período reportado (redução de 2,2%).

Evolução das emissões de GEE resultantes das viagens de trabalho (Ton CO₂e)

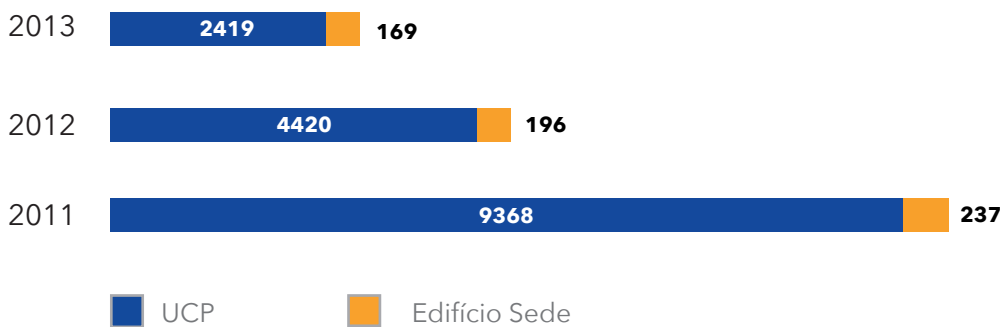




Água

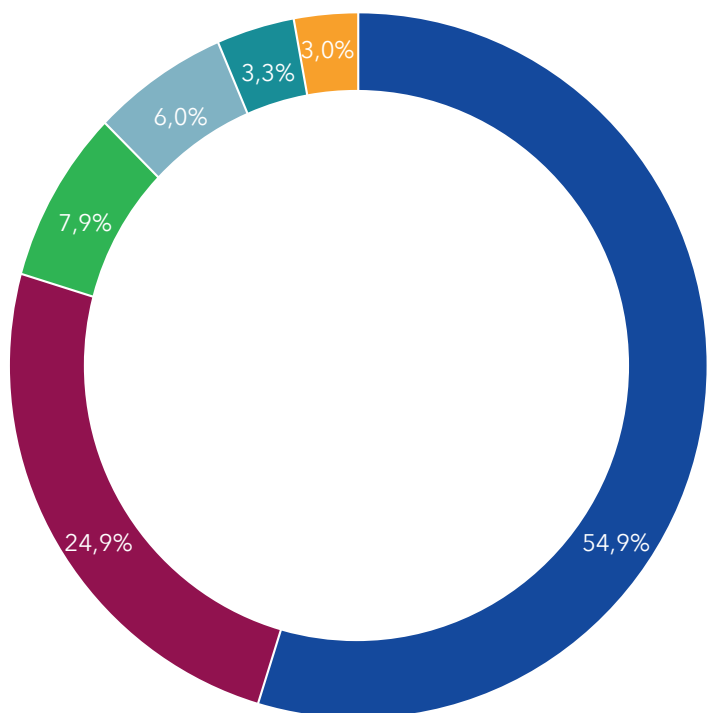
EN8 Os consumos de água da Eurest apresentaram, à semelhança de outros descritores e pelas mesmas razões apresentadas, uma redução significativa no período reportado.

Evolução dos consumos de água (m³)



Resíduos

EN22 A recolha e o tratamento dos resíduos produzidos estão assegurados por empresas licenciadas por entidades competentes para o efeito de acordo com a sua classificação, segundo os códigos LER (Lista Europeia de Resíduos).



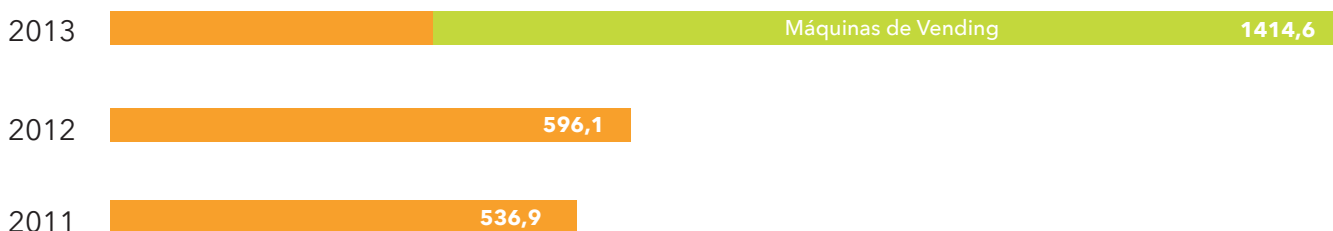
Principais tipologias de resíduos produzidos pela Eurest | 2013

- Misturas de gorduras e óleos, da separação de óleo/água, contendo óleos e gorduras alimentares
- Óleos e gorduras alimentares
- Resíduos da limpeza de esgotos
- Resíduos biodegradáveis de cozinhas e cantinas
- Outros resíduos urbanos e equiparados, incluindo misturas de resíduos
- Outros



Na caracterização dos resíduos apresentada, tendo por base valores de 2013, não foi considerado o valor extraordinário de 1.042 toneladas relativo a equipamentos fora de uso contendo clorofluorcarbonetos (“máquinas de vending”); este valor foi apenas considerado para efeitos da quantidade total de resíduos produzidos.

Evolução da quantidade total de resíduos produzidos (ton)



EN30 Apesar do aumento da produção de resíduos, a Eurest tem vindo a conseguir diminuir os custos associados à sua gestão, nomeadamente os pagamentos efetuados a operadores de resíduos, tendo este valor ascendido a aproximadamente 135 mil euros em 2013 (diminuição de 49% relativamente ao ano de 2011).

EN27 A Eurest assegura ainda a gestão, retoma e valorização dos resíduos de embalagens que coloca no mercado, em conformidade com a legislação nacional, através do contrato celebrado com a Sociedade Ponto Verde, S. A.

PRINCÍPIO ORIENTADOR

3. CUMPRIMOS O PROMETIDO FACE A CLIENTES E CONSUMIDORES



CLIENTES
CONSUMIDORES

Conquistar a fidelidade dos nossos Clientes demonstrando de forma consistente porque somos a primeira escolha no que toca a Qualidade, Serviço, Valor e Inovação.

3. CUMPRIMOS O PROMETIDO FACE A CLIENTES E CONSUMIDORES

Satisfação de clientes e consumidores

PR5 Com uma cultura focada no Consumidor e serviços adaptados ao perfil de cada Cliente e das suas necessidades particulares, a Satisfação do Cliente e Consumidor é um pilar fundamental para a Eurest. Deste modo, medir a satisfação de Clientes e Consumidores constitui uma ferramenta fundamental para garantir e assegurar o bom desempenho dos nossos serviços e dos nossos Colaboradores, sendo ainda um instrumento válido para identificar áreas de melhoria e oportunidades de negócio.



A melhor forma de prestar um serviço de qualidade aos nossos Clientes e Consumidores, com resultados de excelência, é ter elevados níveis de satisfação dos Consumidores. Assim, são efetuados:

- **Inquéritos a Clientes** em formato digital, efetuados bianualmente, com a última edição em 2012/2013. Nestes inquéritos, os Clientes avaliam a prestação global do serviço e a divulgação e apresentação de novos serviços. São avaliados aspetos como a apresentação das ementas, a higiene e o funcionamento, a facilidade de contacto, a disponibilidade, a capacidade de apoio na resolução de problemas e de resposta, o profissionalismo e a simpatia da equipa e a inovação e desempenho da Eurest no acompanhamento de tendências de alimentação e nutrição.
- **Inquéritos a Consumidores** efetuados regularmente. É pedido aos Consumidores uma avaliação do nosso nível de desempenho sobre o produto (sopa, prato principal e sobremesa), o serviço prestado e o espaço das refeições (envolvência) e opinião sobre preferências de pratos e serviços disponibilizados.



Satisfação de Clientes

31% de taxa de resposta

87% de Clientes satisfeitos

85% de satisfação com a qualidade dos alimentos

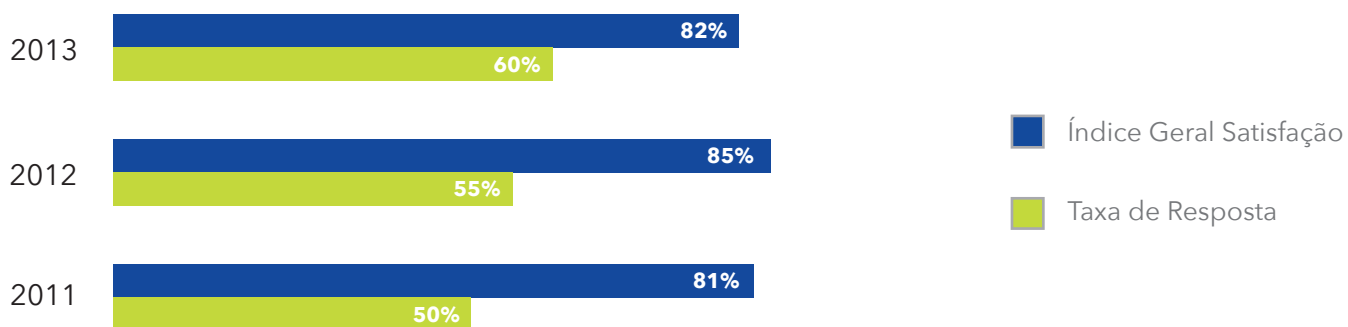
Satisfação de Consumidores

60% de taxa de resposta

82% de índice geral de satisfação

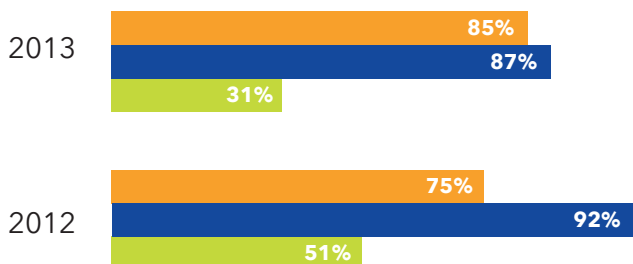
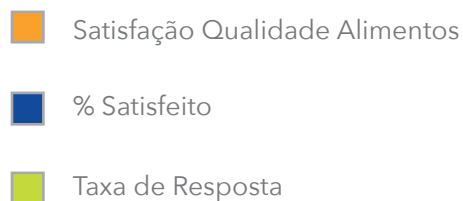
A taxa de resposta por parte dos Consumidores da Eurest tem vindo a aumentar nos últimos anos, tendo-se verificado um aumento de 5 pontos percentuais no último ano. O índice geral de Satisfação tem-se mantido relativamente estável.

Resultados dos inquéritos a Consumidores

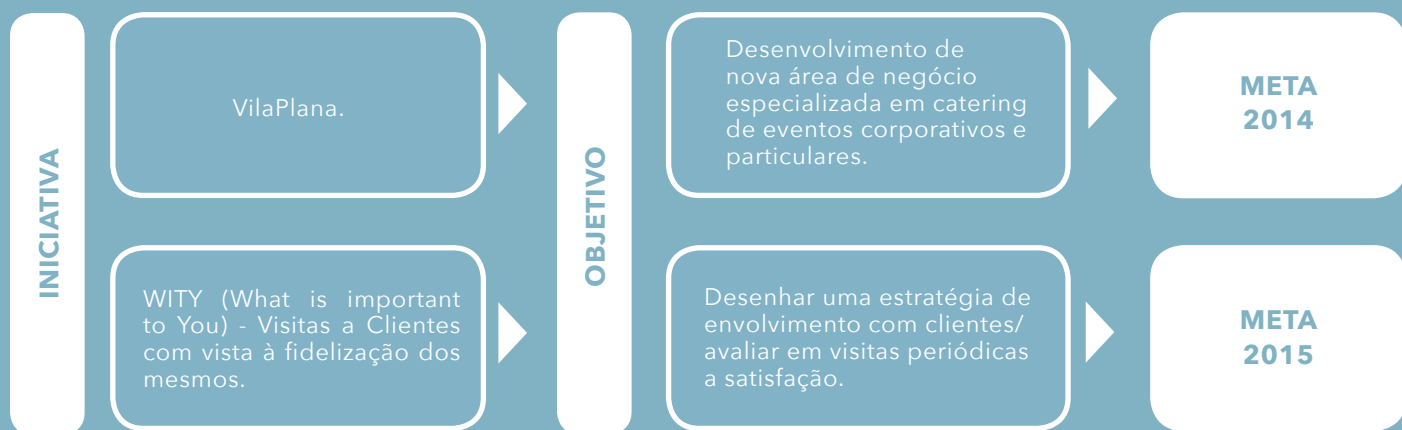


No último ano verificou-se uma diminuição da taxa de resposta ao inquérito de satisfação de Clientes, com uma queda de 20 pontos percentuais, apesar da campanha de oferta de alimentos à Caritas por cada inquérito respondido.

Resultados dos inquéritos a Clientes



1.2 Um olhar para o futuro



Comunicação "A pensar em si"

News • A Pensar em si

Janeiro 2014

Aprofundar conceitos nas áreas da nutrição, ambiente e segurança

Workshops diversos

Aprofundar conceitos nas áreas da nutrição, ambiente e segurança



Low sugar



Total substituição de açúcar por outras alternativas

Ementas: Informação nutricional, Ideias nutritivas

Promover uma escolha e um consumo consciente, informado e equilibrado

| | | Acid. | Prot. | MG | Lip. | Fibr. |
|---------|----------------------|-------|-------|-----|------|-------|
| | | (g) | (g) | (g) | (g) | (g) |
| Segunda | Segunda Carne/Feijão | 166 | 5 | 54 | 5 | 5 |

Gluten Free



Identificação dos pratos isentos de glúten

Rastreamento de saúde e bem-estar e aconselhamento nutricional

Identificação de fatores de risco de doença cardiovascular: glicemia elevada, hipertensão, IMC e índice de massa gorda



Aconselhamento nutricional

Food News • Couve Portuguesa

Dezembro 2013

ECSG

Eurest



A **Couve Portuguesa** é também chamada de couve troncheada, couve do corte ou



Promover uma alimentação saudável e esclarecer dúvidas e mitos existentes

Concursos: - Colher de Ouro - Escolha a sua ementa

Promover uma maior ligação de Colaboradores e Consumidores à marca Eurest



Cursos de culinária: - Pequeno Grande Chefe - Fruta no Jardim



Promover a experimentação de sabores

FP6 Para além de uma preocupação constante em informar e promover estilos de vida saudáveis, os projetos e campanhas da Eurest traduzem uma adequação da oferta da empresa às necessidades de cada Cliente e Consumidor, melhorando o serviço existente.





Eurest por uma vida mais saudável

Nutritio AWARDS Comemorativa

Segurda-Feira

Almo

| | | Kcal | P |
|-------|--|------|---|
| Sopa | Sopa de Abóbora com Croutons | 216 | |
| Peixe | Salmão Grelhado com Molho de Limão e Batata Cozida | 1306 | |

Conheça Melhor a sua refeição

Permite uma escolha alimentar consciente, através da apresentação da composição nutricional da ementa e uma sensibilização alimentar, que contribuem para um estilo de vida mais saudável. Este projeto foi possível através da criação de uma plataforma informática dedicada ao cálculo nutricional, resultado do trabalho de várias direções da empresa.

Choose Beans

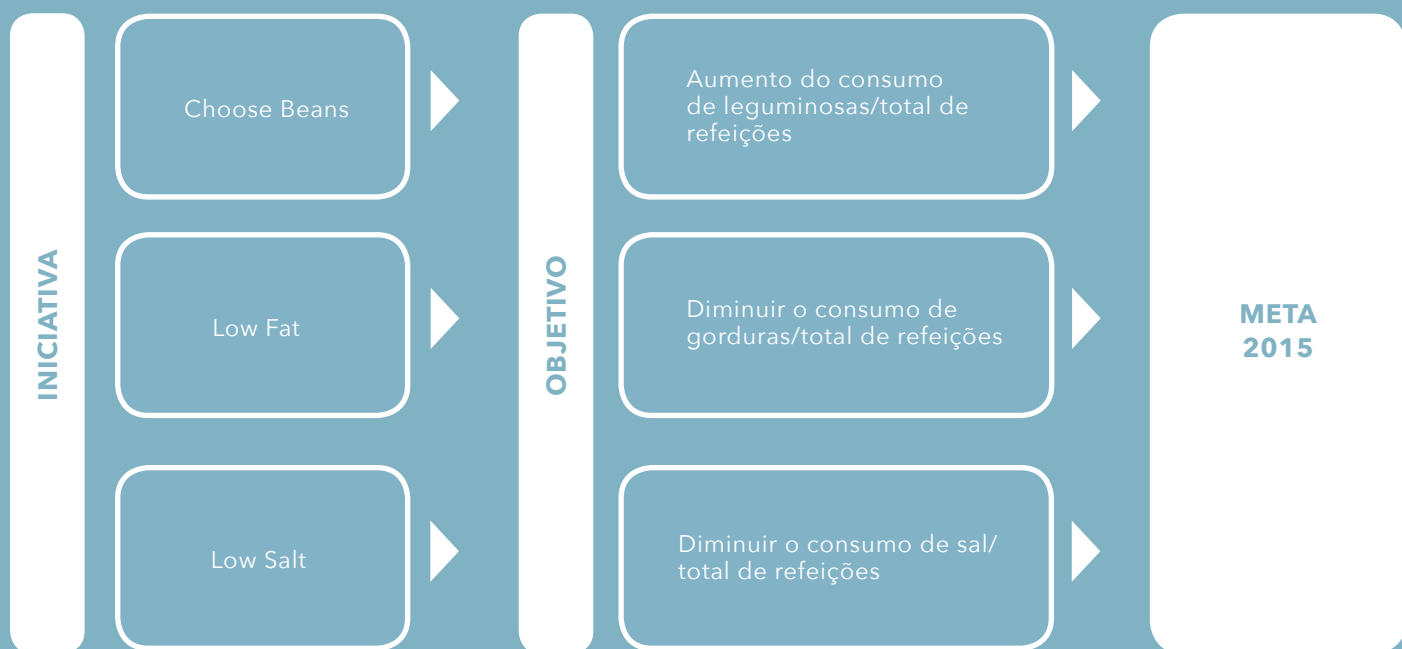
Tem por objetivo promover o consumo de leguminosas, géneros alimentícios mais económicos, com alto valor proteico, ricos em fibra, vitaminas e minerais e com grandes benefícios para a saúde e com uma pegada ecológica + menor que a carne ou o peixe.



Low Salt

A hipertensão arterial, aliada a outros factores, aumenta o risco de aparecimento de doenças cardiovasculares. Neste sentido, este projeto pretende reduzir o teor de sal utilizado na confeção das refeições, através da sua substituição por ervas aromáticas e especiarias.

1.2 Um olhar para o futuro



3. CUMPRIMOS O PROMETIDO FACE A CLIENTES E CONSUMIDORES

Comunidade

4.12|4.13|EC8|SO5 O envolvimento com as comunidades locais é algo inerente ao negócio e forma de estar da Eurest Portugal, estando diariamente presentes na sociedade. A Eurest procura trabalhar de forma ativa, com um posicionamento responsável e sustentável, influenciando positivamente a qualidade de vida dos seus Colaboradores, Clientes e Consumidores, estabelecendo parcerias com diversas instituições.

PARCERIAS



AHRESP, "Associação de Hotelaria e Restauração de Portugal" | Membro do grupo de restauração coletiva.

APN, Associação Portuguesa dos Nutricionistas | Participação em congressos e revista Nutricias com a divulgação de vários projetos. Apoio a diversas iniciativas.



DGS | Membro dos grupos de trabalho.

Eurest, "Projeto Eurest Open day" | Parceria com Faculdades e Escolas - visitas da comunidade escolar e Consumidores aos bastidores das Unidades de restauração.





FUNDAÇÃO
BENFICA

Fundação Benfica | Doação de géneros alimentícios (lanches para crianças).

Fundação Floresta Unida | Atividades de voluntariado de reflorestação e conservação da Floresta de Portugal.



DAR SANGUE
É SEGURAR VIDAS

Instituto Português do Sangue | Doação de sangue.

Instituto Saúde Dr. Ricardo Jorge | Membro dos grupos de trabalho do programa Portfir: "Rede Portuguesa sobre Informação Microbiológica de Alimentos", "Rede Portuguesa sobre Composição de Alimentos".



ORDEM DOS
NUTRICIONISTAS

Ordem dos Nutricionistas | Apoio a diversas iniciativas da instituição.

GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial | Parceria em várias atividades/ donativos/ voluntariado.



GIRO

Somos membros do GRACE e colaboramos através de ações de voluntariado empresarial e do fornecimento de refeições a todos os voluntários da atividade GIRO +.



Fundação Portuguesa de Cardiologia - Desafio do Coração



A Fundação Portuguesa de Cardiologia promove anualmente o evento "Desafio do Coração" no âmbito da comemoração "Maio, mês do coração". Nesta ação a Eurest Portugal dinamiza um stand onde oferece sopa e realiza vários jogos e passatempos alusivos a estilos de vida saudáveis.

Banco Alimentar

Numa relação estreita com o Banco Alimentar, a Eurest oferece lanches - 1500 sandes - a todos os voluntários nas campanhas de recolha de Lisboa, desde 1992.



REPARAR



Ação de voluntariado empresarial promovida pela Santa Casa da Misericórdia em parceria com a GRACE. Esta ação promoveu a reparação de casas de pessoas idosas carenciadas da região de Lisboa.



PRINCÍPIO ORIENTADOR

DIV ERSI DADE

4. DESENVOLVEMOS OS NOSSOS COLABORADORES E VALORIZAMOS A DIVERSIDADE

Valorizar e reconhecer a diversidade e a contribuição dos nossos Colaboradores. Criamos um ambiente de trabalho que coloca desafios e que proporciona oportunidades e apoio para todos se desenvolverem, aprenderem e serem bem-sucedidos.

4. DESENVOLVEMOS OS NOSSOS COLABORADORES E VALORIZAMOS A DIVERSIDADE

As nossas pessoas

A Eurest encara os Colaboradores como a sua maior riqueza, deles depende o sucesso diário que pretende continuar a alcançar. Este sucesso depende, no entanto, de uma força de trabalho permanentemente estimulada e à qual sejam apresentadas oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento.

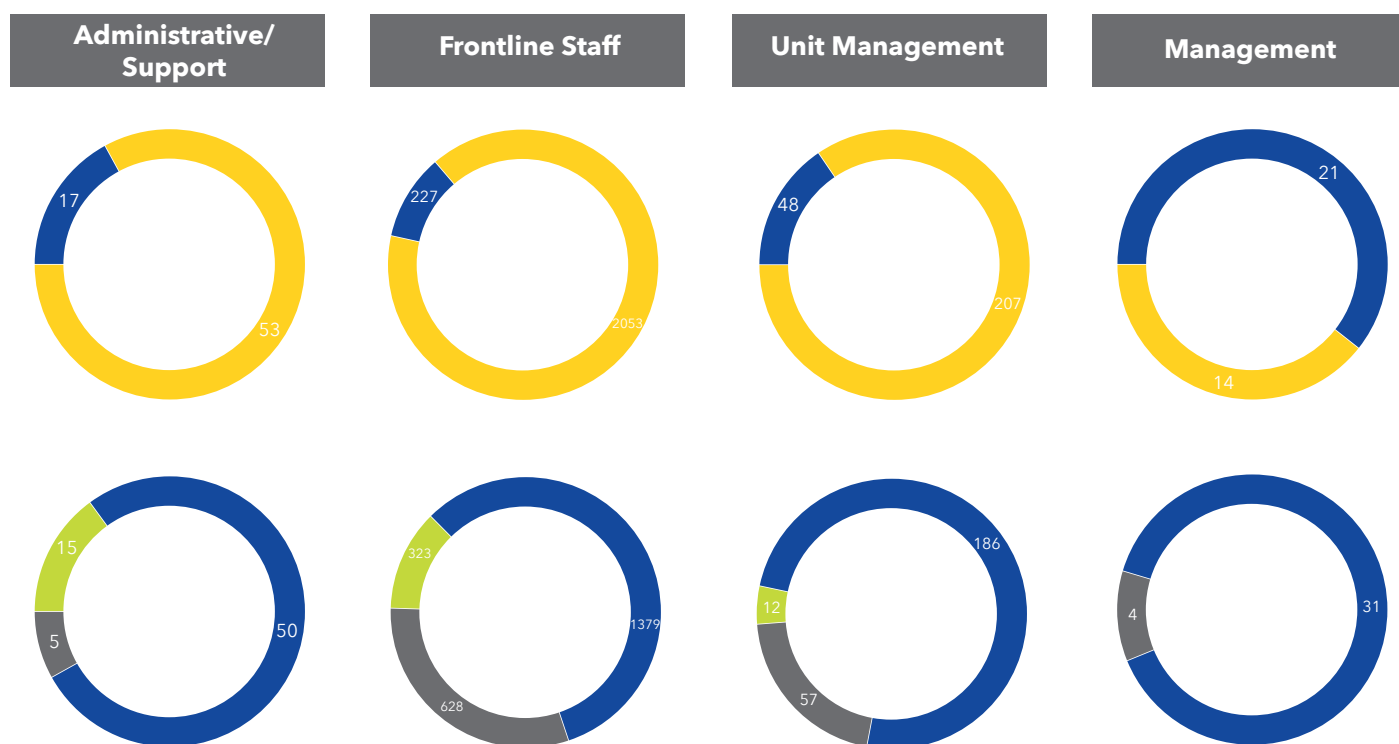


A Eurest Portugal procedeu a uma redução do número de Colaboradores, ao nível das estruturas de direção. Apesar de difícil, do ponto de vista pessoal e organizativo, esta reestruturação foi necessária e motivada pela redução de atividade da empresa causada pela atual conjuntura portuguesa. A empresa assumiu as suas responsabilidades enquanto um dos maiores empregadores nacionais, garantindo que os Colaboradores englobados neste processo beneficiaram de toda a proteção legal aplicável. Estas medidas espelham o empenho da Eurest em garantir a viabilidade e vitalidade da empresa, e a sua determinação em assegurar o máximo possível de postos de trabalho no futuro.

Estas rescisões não afetaram o nível de excelência dos serviços prestados e permitiram viabilizar a oferta da empresa.

LA1 LA13 A 30 de setembro de 2013, o efetivo da Eurest era composto por 2.690 Colaboradores, dos quais a grande maioria (87,0%) possuía um vínculo por tempo indeterminado com a Empresa e apenas um número residual (3,6%) se encontra em regime de part-time.

Caraterização dos trabalhadores da Eurest de acordo com o género e faixa etária | 2013



Categorias²:

Faixa Etária

- < 30
- 30-50
- > 50

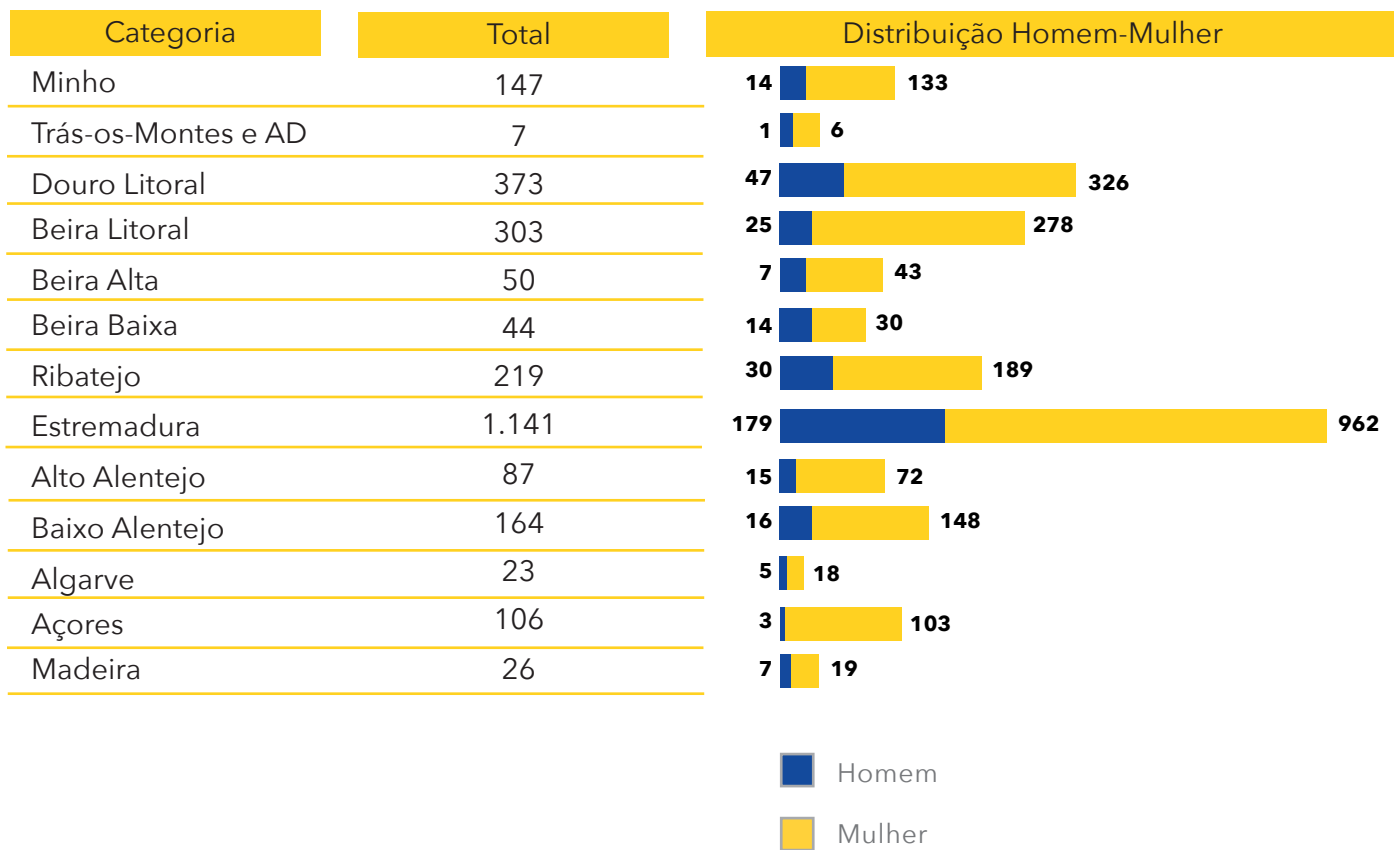
Género

- Mulher
- Homem

² Por uma razão de simplificação da informação apresentada, as inúmeras categorias profissionais existentes na empresa foram agrupadas em apenas quatro grandes grupos. A forma de agrupamento das categorias profissionais pode ser verificada na tabela referente ao indicador LA14.



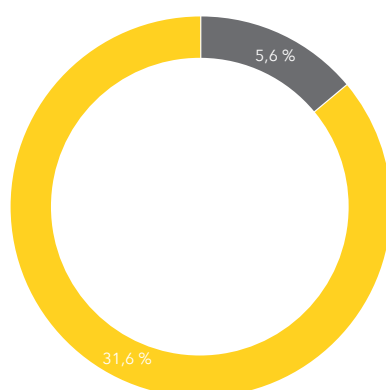
Caraterização dos trabalhadores da Eures | 2013



4. DESENVOLVEMOS OS NOSSOS COLABORADORES E VALORIZAMOS A DIVERSIDADE

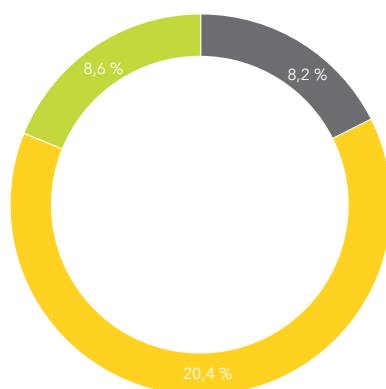
Rotatividade

LA2 **LA15** Devido à própria natureza do seu negócio, o número de Colaboradores da Eurest pode variar de forma significativa, sem que isso signifique despedimentos ou ajustes do quadro de Colaboradores. Em 2013 foram admitidos 405 novos Colaboradores e, em igual período, saíram da empresa 1.000 Colaboradores, a maior parte devido às transferências de concessão+ verificadas, mas que, segundo a fórmula de cálculo, se traduzem numa taxa de rotatividade global de 37,2%.



Taxa de rotatividade
por género | 2013

- Masculino
- Feminino



Taxa de rotatividade
por faixa etária | 2013

- < 30
- 30-50
- > 50

4. DESENVOLVEMOS OS NOSSOS COLABORADORES E VALORIZAMOS A DIVERSIDADE

Benefícios

LA3 Ao longo dos anos a Euresst tem vindo a estabelecer protocolos com entidades de diferentes áreas de modo a proporcionar benefícios aos seus Colaboradores que lhes permitam ter acesso a bens e serviços a preços reduzidos.



- Protocolo bancário (vantagens em produtos financeiros)
- Protocolo Optimus (vantagens em produtos relacionados com telecomunicações)
- Protocolo com agência de viagem (descontos em viagens)
- Protocolo com o MEO
- Cartão de desconto nas áreas de serviço "Ser Euresst"
- Cartão de desconto em combustível Galp
- Descontos nos Caminhos de Ferro Portugueses

Com exceção do cartão de desconto nas áreas de serviço "Ser Euresst", disponível apenas para os Colaboradores com contrato sem termo, os restantes benefícios são aplicáveis à totalidade dos Colaboradores da empresa. A Euresst assinala ainda o compromisso dos Colaboradores com a empresa, assinalando de forma especial os 10, 15 e 20 anos ao serviço, data de aniversário e de nascimento dos filhos.

4. DESENVOLVEMOS OS NOSSOS COLABORADORES E VALORIZAMOS A DIVERSIDADE

Avaliação de desempenho

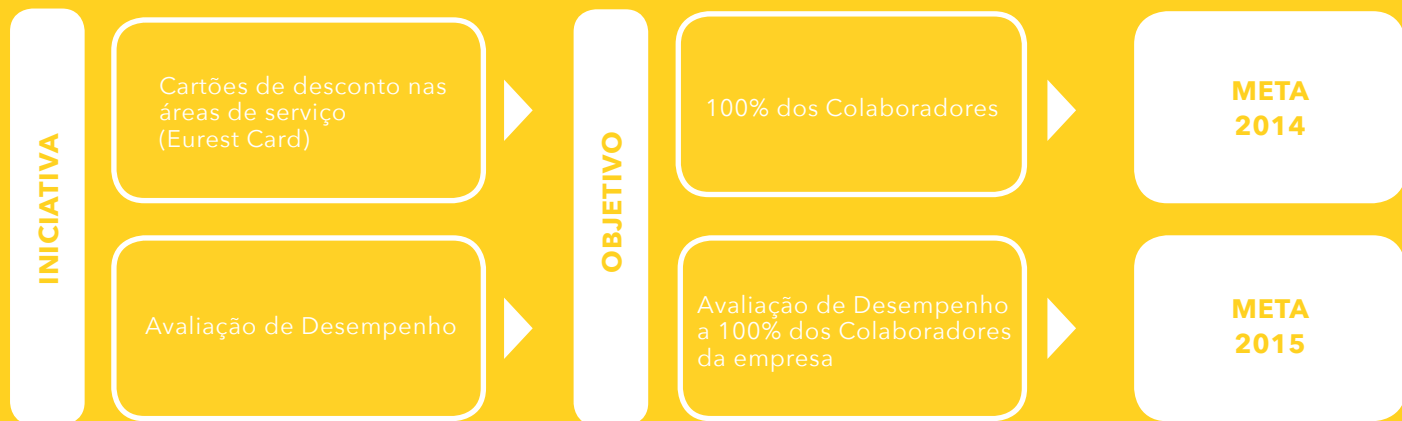
LA12 A partir de 2012, a Eurest passou a realizar uma avaliação de desempenho, transversal de forma bidirecional e tendo por base de avaliação a Visão e Valores da organização, bem como o Código de Conduta da empresa. Esta avaliação é, no entanto, efetuada de forma diferenciada para os seguintes grupos:

- Chefias e estrutura | Taxa de avaliação efetiva em 2013 foi de 88% (88% homens e 88% mulheres)
- Operação | Taxa de avaliação efetiva em 2013 foi de 73% (81% homens e 72% mulheres)

Esta avaliação tem por objetivo, entre outros aspetos, identificar, de forma cada vez mais adequada, as necessidades de formação dos Colaboradores, garantindo assim a competitividade e inovação necessárias para responder às constantes mudanças do mercado, do Cliente e do Consumidor final.



1.2 Um olhar para o futuro



4. DESENVOLVEMOS OS NOSSOS COLABORADORES E VALORIZAMOS A DIVERSIDADE

Formação

A política de formação da Eurest tem por base a ACADEMIA GO, organizando a oferta formativa em quatro grandes áreas, de onde ramificam os vários cursos e subáreas da formação.

A ACADEMIA GO dispõe de cerca de 100 cursos, os quais têm permitido desenvolver as competências dos Colaboradores em áreas como:

- Segurança e Saúde no trabalho | Manuseamento de materiais e equipamentos, prevenção de acidentes de trabalho, planos de segurança internos.
- Segurança alimentar | Sistema HACCP e procedimentos e boas práticas de higiene pessoal.
- Técnicas de proteção do ambiente | Boas práticas ambientais, gestão de resíduos, reciclagem, recolha de óleos alimentares.
- Técnicas associadas à restauração | Técnicas de cozinha, restauração e atendimento, venda ativa e serviço ao cliente.
- Outras áreas | Código de Conduta, trabalho em equipa, gestão de conflitos, cobranças, avaliação de desempenho, legislação laboral, gestão, comunicação, processos administrativos de RH.



No momento de entrada na empresa, cada novo Colaborador é alvo de uma formação de acolhimento que constitui a fase inicial do percurso de formação definido no projeto Frontline.



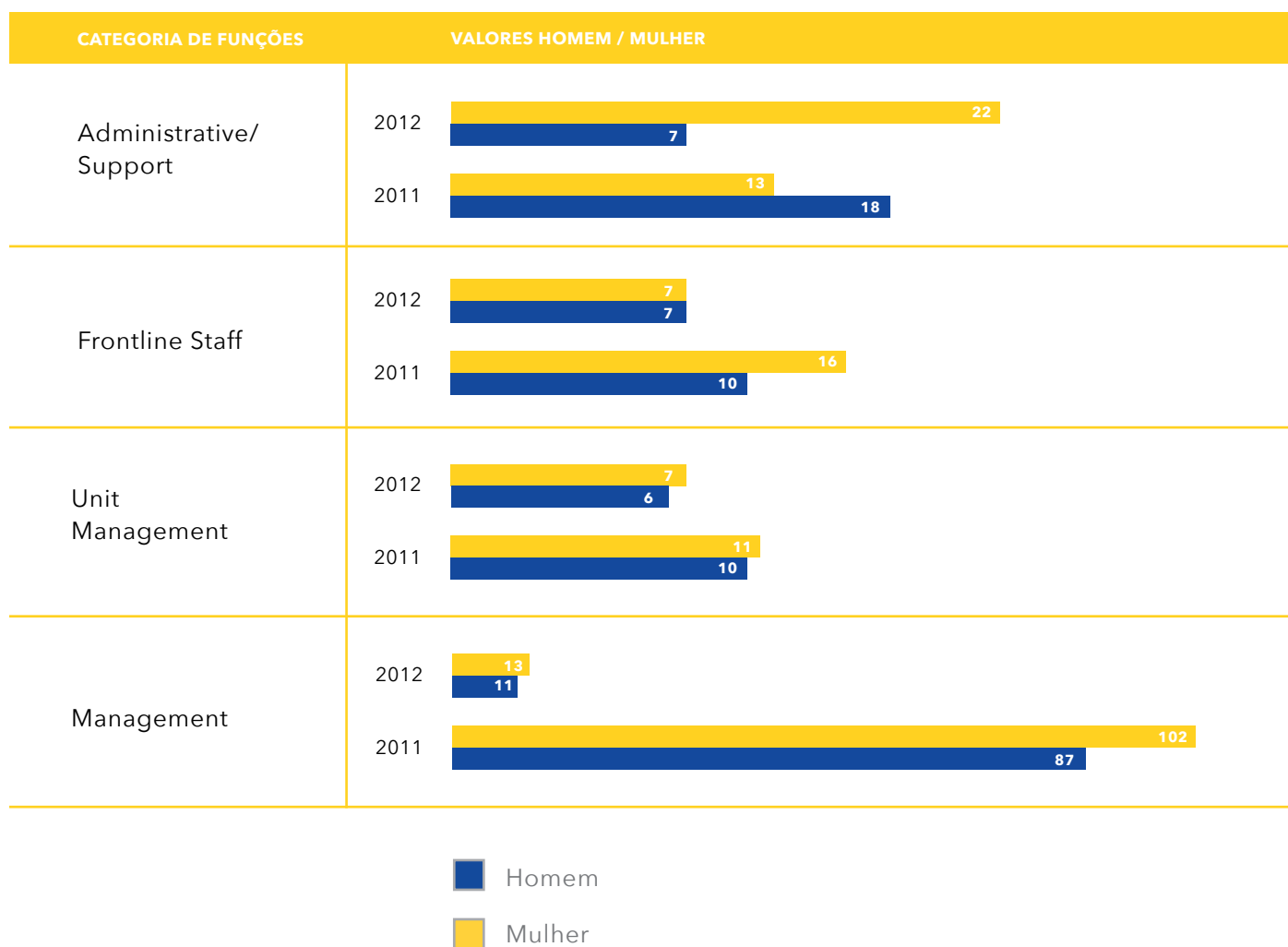
Esta aposta da Eurest na qualidade da formação proporcionada aos seus Colaboradores foi recompensada em 2012, ao alcançar a certificação DGERT como entidade formadora nas áreas de desenvolvimento pessoal, gestão e administração, hotelaria e restauração.



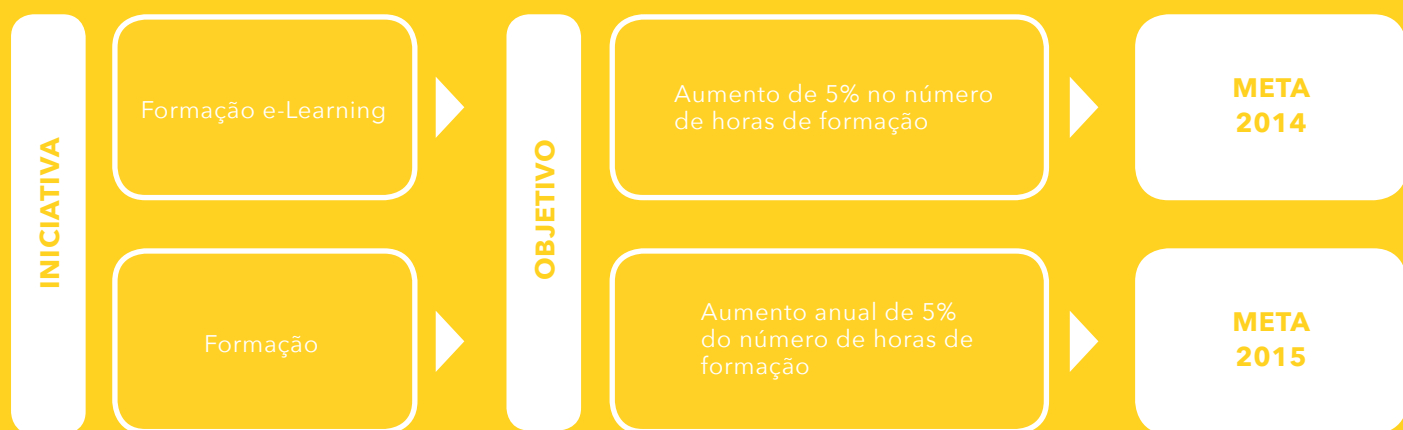
HR3 A formação proporcionada abrangeu igualmente políticas e procedimentos relativos a direitos humanos relevantes para as operações.

LA10 Apesar da forte aposta na qualidade da formação, verificou-se em 2012³ uma redução significativa do número médio de horas de formação proporcionada aos Colaboradores.

Evolução do número médio de horas de formação por categoria funcional e género



1.2 Um olhar para o futuro



4. DESENVOLVEMOS OS NOSSOS COLABORADORES E VALORIZAMOS A DIVERSIDADE

Comunicar com os colaboradores

A Eurest valoriza a comunicação e o envolvimento com todos os seus Colaboradores, reconhecendo nestes a chave do seu sucesso. Para além da abertura e canais informais de comunicação existentes a todos os níveis da sua estrutura, a Eurest dispõe ainda das rubricas "Notícias Eurest", "A pensar em si" e "Food News", que disponibilizam informação sobre várias matérias. Os Colaboradores têm ainda ao seu dispor programas de denúncia e auscultação, o "Speak-Up" e o "Your Voice", respetivamente.



Speak-Up

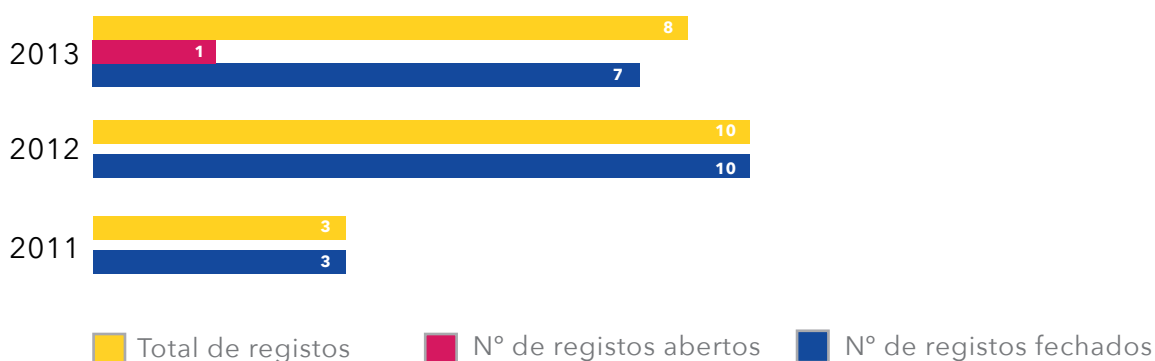
HR11 O “Speak-Up” é um programa internacional do Grupo Compass que permite aos Colaboradores, de uma forma anónima, denunciar situações potencialmente graves para a empresa.

Este programa justifica-se pelo rigor, transparência e honestidade, valores que estão na base do relacionamento da Eurest com os seus Colaboradores.

Todas as chamadas são atendidas por especialistas de uma empresa independente, sendo garantido o anonimato e a resposta a todas as questões colocadas.

Regra geral, todos os registos abertos são respondidos num curto espaço de tempo, permitindo que no final de cada ano não existam registos abertos. A exceção verificada em 2013 é fruto de uma denúncia efetuada perto da data limite do período de relato.

Evolução dos registos Speak-Up





Your Voice

A cada dois anos, o Grupo realiza um Inquérito de Clima Organizacional, o "Your Voice", como forma de melhorar e potenciar a sua estrutura. Os resultados permitem aferir o grau de satisfação e compromisso dos Colaboradores com a empresa, bem como identificar possíveis áreas de melhoria.



Os resultados de 2013 foram extremamente positivos, tendo-se registado uma variação positiva em 10 das 11 dimensões de análise. A única variação negativa, embora pequena (-1%), registou-se na dimensão "Trabalho de Equipa", a qual será alvo dos planos de ação desencadeados pelos resultados obtidos.

Dimensões mais valorizadas pelos Colaboradores da Eurest (% de avaliações favoráveis):

- Qualidade do Trabalho | 89%
- Foco no Mercado | 82%
- Compromisso | 79%
- O meu Superior Hierárquico | 77%
- Aprendizagem e desenvolvimento | 74%



DESEMPENHO

PRINCÍPIO ORIENTADOR

5. ENFOQUE CONSTANTE NO DESEMPENHO E NA EFICIÊNCIA

Oferecer a melhor Qualidade e Desempenho, ao mesmo tempo que procura incessantemente ser o fornecedor mais Económico e Eficiente.

5. ENFOQUE CONSTANTE NO DESEMPENHO E NA EFICIÊNCIA

Política da Qualidade, Ambiente e Segurança



Através da sua política da qualidade, de respeito pelo ambiente, do seu foco na segurança alimentar e saúde e segurança no trabalho, a Eurest compromete-se na garantia de um serviço de qualidade aos seus Clientes e Consumidores, apoiando o desenvolvimento dos seus Colaboradores e operando de forma eficiente e sustentável.

A qualidade e segurança de produtos e serviços são algo intrinsecamente ligados ao negócio da Eurest, pelo que foi implementado um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, certificado por várias normas internacionais e em que todos os seus procedimentos e requisitos são cumpridos com rigor, num processo de melhoria contínua, ao longo de toda a cadeia de abastecimento e até ao consumidor final.

CERTIFICAÇÕES

**QUALIDADE - ISO 9001****SEGURANÇA ALIMENTAR - ISO 22000****AMBIENTE - ISO 14001****SAÚDE E SEGURANÇA ALIMENTAR - OHSAS 18001**

PR2 Uma das ferramentas de verificação da conformidade do sistema e identificação de oportunidades de melhoria, são as auditorias internas e externas às diferentes unidades. Sempre que se verificam não conformidades, ou desvios face aos objetivos e metas traçados, são desencadeadas ações corretivas. Os dados apresentados dizem respeito aos anos de 2012 e 2013, não se tendo verificado nenhuma suspeita de intoxicação alimentar em 2012.

976 auditorias QAS**64 auditorias a fornecedores****3680 análises microbiológicas****4 suspeitas de intoxicação alimentar****220 reclamações em livro oficial**

5. ENFOQUE CONSTANTE NO DESEMPENHO E NA EFICIÊNCIA

Cadeia de valor

A Eurest encara os seus fornecedores como parceiros estratégicos, sendo criteriosa no seu processo de escolha, incorporando critérios ambientais e de responsabilidade social na sua seleção, procurando de forma contínua avaliar e melhorar o seu desempenho em termos de práticas sustentáveis.

Fornecedores, parceiros estratégicos

- Realiza auditorias de conformidade no que respeita a requisitos de qualidade, ambiente, higiene e segurança e responsabilidade social, tendo em 2013 realizado 19 auditorias a fornecedores.
- Aposta na otimização dos processos e procedimentos internos na área da gestão da contratação e aquisições.
- Sensibiliza os seus fornecedores para práticas ambientais e socialmente responsáveis.



PR1 De acordo com a sua política de qualidade, ambiente e segurança a Euresst apresenta um sistema de melhoria contínua que visa uma avaliação e monitorização dos seus produtos e serviços, desde a sua produção até ao consumidor final, de modo a minimizar os impactos de saúde, ambiente e segurança. Na Euresst, 100% dos produtos e serviços estão em conformidade com estes procedimentos e todas as unidades respeitam os procedimentos estabelecidos de forma transversal, independente de estarem ou não certificadas.



AVALIAÇÃO DE IMPACTES DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Planeamento e comunicação

Levantamento, avaliação e controlo dos perigos associados ao produto com vista a minimizá-los/eliminá-los nas várias fases de processo.

Sistema de rastreabilidade

Seguir o rasto das matérias-primas desde a produção, com início na encomenda e receção das mercadorias, com monitorização e registo até ao Consumidor final.

Produção

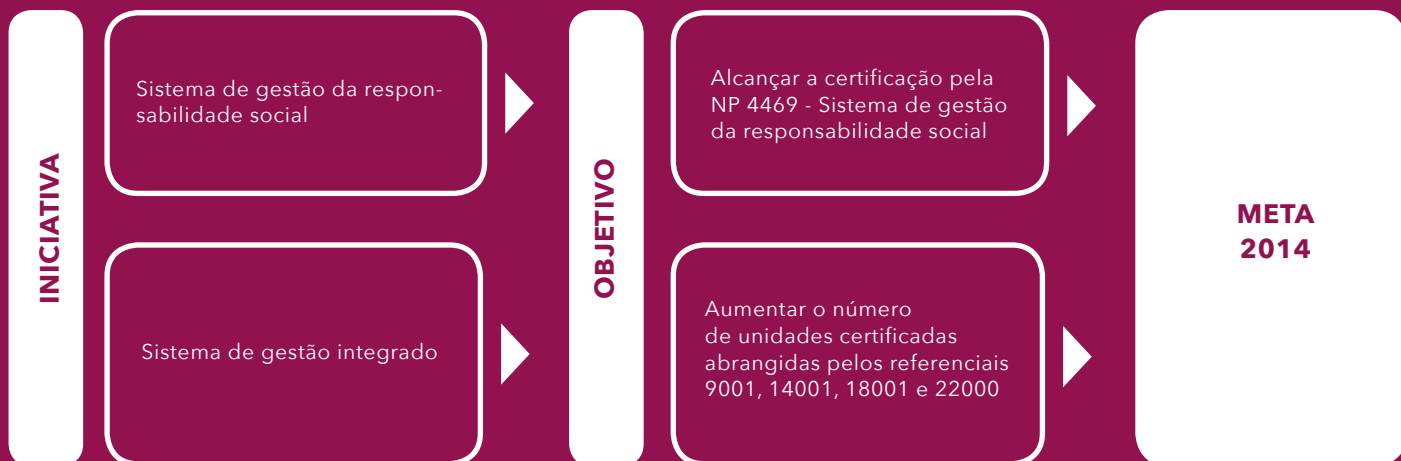
Ao longo das várias etapas de produção do produto, preparação e confeção, são realizadas monitorizações qualitativas e quantitativas.

Distribuição

Recolha de amostras dos pratos disponíveis na ementa do dia e seguimento do produto através de contacto com os Consumidores.



1.2 Um olhar para o futuro





LUCRATIVO

PRINCÍPIO ORIENTADOR

6. CRESCIMENTO LUCRATIVO

Proporcionar valor aos Acionistas através de um crescimento disciplinado e sustentável, suportado por um forte sentido ético que contribui para ampliar as vantagens da nossa escala global.

6. CRESCIMENTO LUCRATIVO

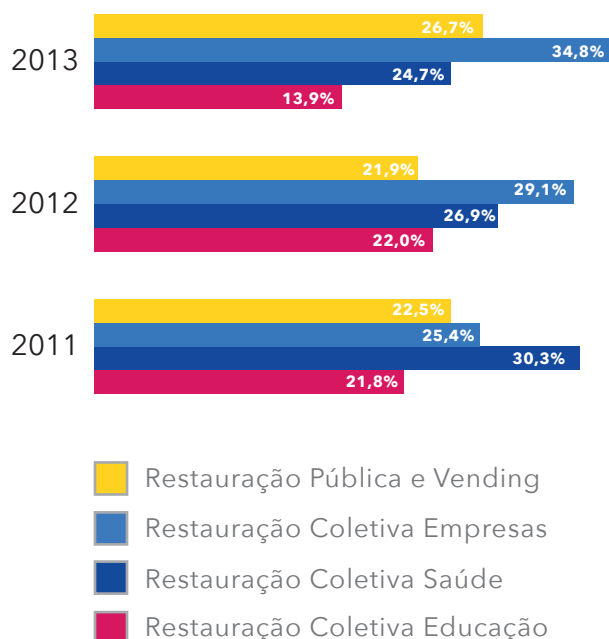
Criar e distribuir riqueza

No desempenho da sua atividade, nas diversas fases da sua operação, a Eurest gera e distribui valor às suas partes interessadas.

Os desafios colocados pela atual conjuntura económica, financeira e social levaram à implementação de medidas rápidas e ajustadas, que permitiram à empresa tornar a sua oferta mais competitiva. A estratégia de negócio da Eurest está agora mais concentrada em segmentos com maior sustentabilidade ao nível económico e financeiro.

A excelência e qualidade dos serviços continua no entanto a ser um fator de diferenciação competitiva que têm permitido à Eurest enfrentar o contexto económico atual de adversidade.

2.2 2.7 No que se refere ao volume de faturação, a distribuição do volume de negócio por segmento de Mercado (%) da Eurest, devido a fatores macroeconómicos e cortes verificados no setor do Estado, tem vindo a sofrer alterações nos últimos anos. Observa-se uma redução do peso percentual no volume de faturação nos setores “Restauração Coletiva Educação” e “Restauração Pública e Vending” e um aumento nos setores “Restauração Coletiva Saúde” e “Restauração Coletiva Empresas”.



Distribuição do volume de negócio por segmento de Mercado

EC1 O valor económico gerado diminuiu 24% no último ano em resultado da redução significativa do número de unidades, sendo que os setores com maiores quebras foram os da Educação (redução de mais de 50%) e Saúde (redução de mais de 30%).

Valores económico gerado, distribuído e acumulado | 2013

| | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Valor económico gerado (M€) | 155,11 | 130,57 | 99,54 |
| Receitas | 155,11 | 130,57 | 99,54 |
| Saúde | 47,21 | 35,09 | 24,57 |
| Empresas | 39,75 | 38,01 | 34,57 |
| Rest. Pública & <i>Vending</i> | 34,14 | 28,66 | 26,58 |
| Educação | 34,01 | 28,80 | 13,82 |
| Valor económico distribuído (M€) | 152,92 | 148,47 | 120,59 |
| Custos Operacionais | 151,54 | 148,19 | 118,62 |
| Salários e benefícios aos Colaboradores | 57,08 | 51,42 | 32,36 |
| Fornecedores | 91,03 | 73,97 | 62,83 |
| <i>Logística</i> | 0 | 0 | 0 |
| Outros custos operacionais | 3,43 | 22,80 | 23,43 |
| Pagamentos ao Estado | 1,26 | 0 | 1,73 |
| Pagamentos para provedores de capital | 0,03 | 0,21 | 0,20 |
| Acionistas | 0 | 0 | 0 |
| Investimento na Comunidade | 0,09 | 0,06 | 0,03 |
| Valor económico acumulado (M€) | 2,19 | -15,01 | -21,05 |

Tendo em consideração a alteração da estratégia da empresa com vista a um negócio mais sustentável e rentável, verificou-se uma diminuição dos custos operacionais em sintonia com os objetivos e estratégias assumidos pela organização.

CADEIA DE CRIAÇÃO DE VALOR E RIQUEZA | 2013

FORNECEDORES

62,83 MILHÕES €

COLABORADORES

32,36 MILHÕES €

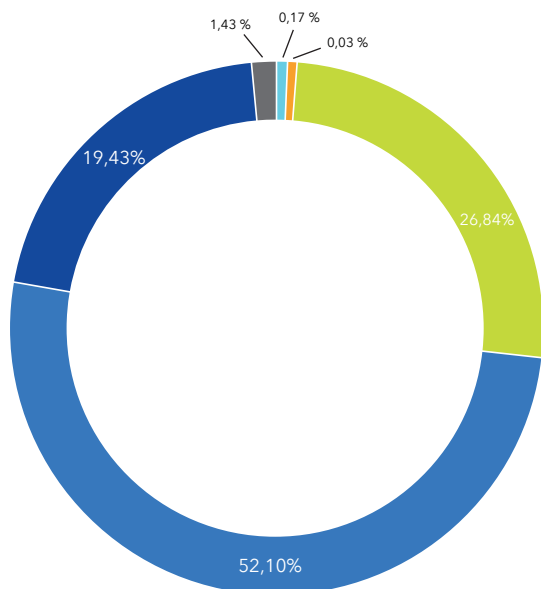
IMPOSTOS

1,73 MILHÕES €

COMUNIDADE

0,03 MILHÕES €

O valor económico distribuído em 2013 diminuiu 19% face ao ano anterior, com uma redução de custos operacionais de cerca de 20%. No que se refere a pagamentos a financiadores, registou-se a mesma tendência.



Valor económico distribuído | 2013

- Salários e benefícios de Colaboradores
- Fornecimentos e serviços externos
- Outros custos operacionais
- Pagamentos ao Estado
- Pagamentos a fornecedores de capital
- Investimentos na comunidade

EC8 Os investimentos na comunidade também sofreram uma diminuição, na sequência da política de redução de custos, mas ainda assim, em 2013, a Eurest manteve todas as suas iniciativas mais significativas e uma participação ativa nas comunidades em que se insere.

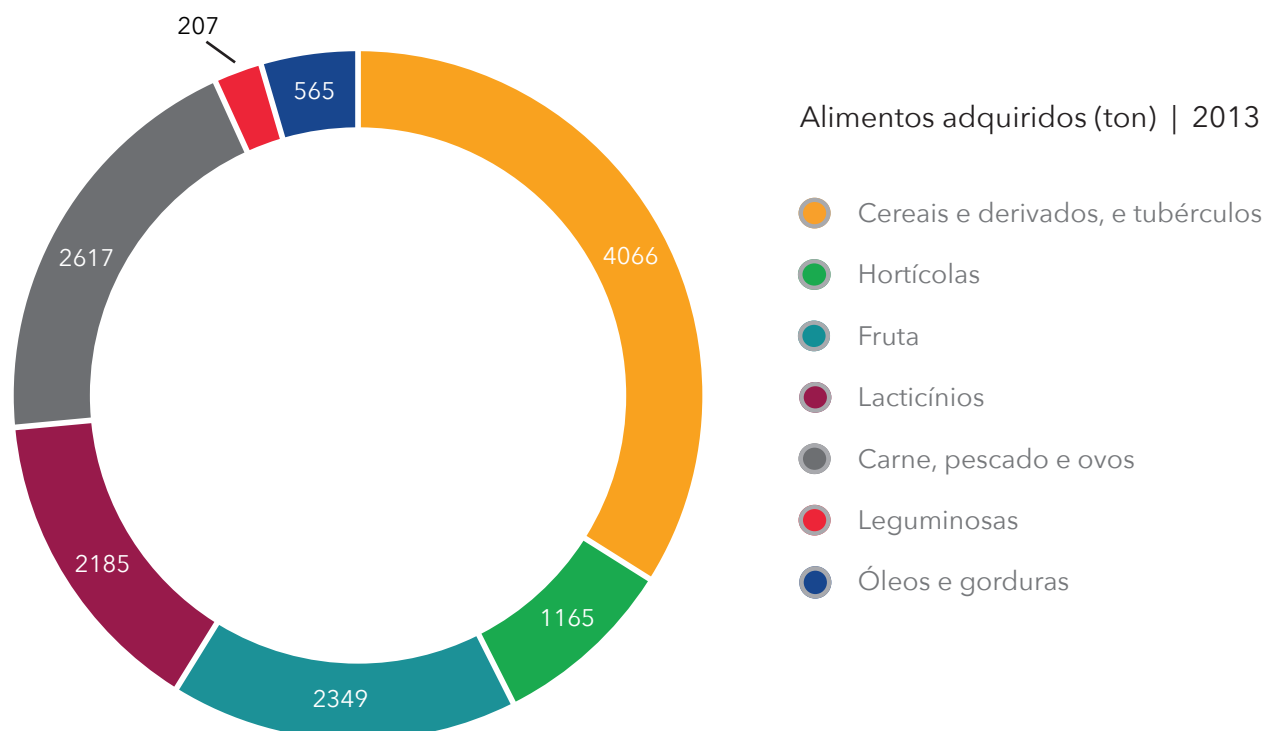
6. CRESCIMENTO LUCRATIVO

Fornecedores

Como prestadora de serviços de alimentação e gestão de restaurantes, a Eurest depende, em grande medida, da qualidade dos produtos adquiridos, nomeadamente os alimentares. Deste modo, a escolha de fornecedores e produtos, assim como a gestão de outras relações ao longo da cadeia de valor, têm impacto no sucesso das operações.

Os fornecedores, como parte integrante da cadeia de valor, subscrevem o Código de Conduta Empresarial do Grupo Compass e todas as suas orientações. Para fazer face às exigências e requisitos foi criado, em 2008, o Portal de Fornecedores, uma plataforma em que os fornecedores registam informações sobre os seus produtos e dados relativos à sua atuação a nível social e ambiental. Este portal permite igualmente efetuar a avaliação de fornecedores e produtos.

Como empresa certificada por um sistema integrado Gestão de Qualidade, Ambiente e Segurança, a Eurest tem a responsabilidade de influenciar os seus fornecedores a adotarem as melhores práticas sociais e ambientais nos serviços prestados.





EC6 EC9 FP1 A Eurest tem uma política de compras em que é dada preferência a fornecedores nacionais e, preferencialmente, a produtos locais e sazonais. A Eurest consegue, deste modo, promover e desenvolver a economia local, contribuindo para uma maior diversidade culinária e reduzir a pegada de carbono da empresa. Em 2013 cerca de 95% dos fornecedores da Eurest foram nacionais, valor que tem vindo a crescer de forma gradual, representando um total de 38,4 milhões de euros.

Dados referentes a fornecedores

| | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|-------|-------|-------|
| Valor total gasto com fornecedores (M€) | 61,9 | 50,5 | 40,4 |
| Valor gasto com fornecedores nacionais (M€) | 57,6 | 47,4 | 38,4 |
| Percentagem de fornecedores nacionais | 93% | 94% | 95% |
| Taxa de resposta no portal de fornecedores | 88% | 81% | 84% |
| Nº de fornecedores | 275 | 259 | 253 |
| Nº de produtos ativos no portal de fornecedores | 3.794 | 3.774 | 3.738 |

A redução do número de fornecedores e produtos introduzidos no portal deve-se a uma reestruturação qualitativa da empresa, que tem repercussões ao longo da cadeia de valor.

Fornecedores

95% Fornecedores nacionais

53% Fornecedores regionais

84% Taxa de resposta no portal de fornecedores

3.738 Produtos introduzidos no portal

253 Fornecedores

100% Volume de compras a fornecedores em conformidade com política de compras da empresa.

Produtos Regionais

32,3 toneladas Cereja do Fundão

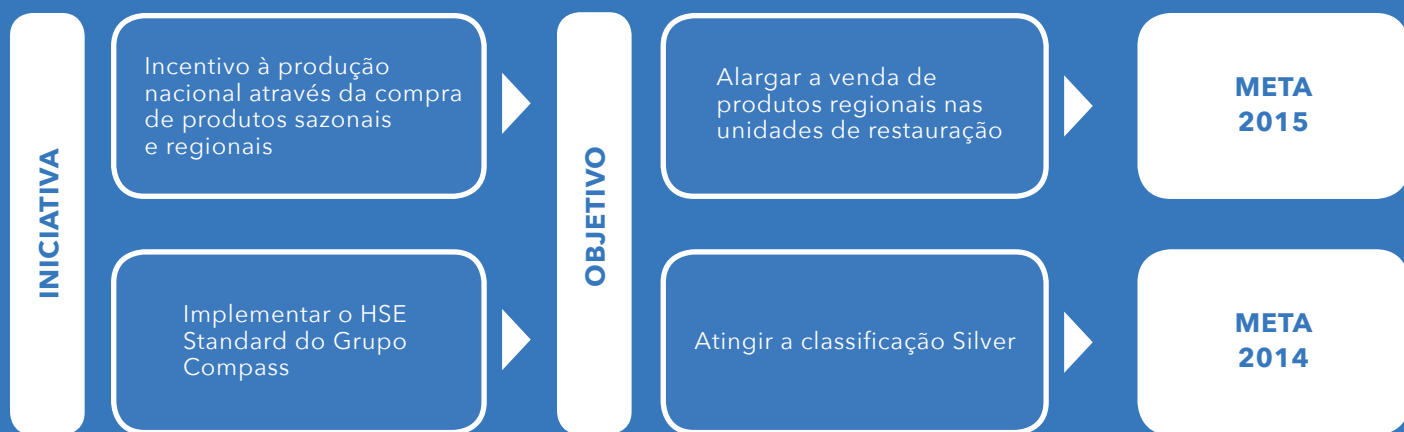
11,5 toneladas Morango de Almeirim

99,4 toneladas Melão e Melancia do Alentejo

3 toneladas Pêssegos e nectarinas da Gardunha



1.2 Um olhar para o futuro



Sobre o relatório

2.1 3.2 3.3 O presente documento é o segundo Relatório de Sustentabilidade da Eurest Portugal, Lda., publicado de forma bianual e de modo a dar continuidade ao compromisso da empresa com o Desenvolvimento Sustentável e com a transparência para com as suas partes interessadas. A sua leitura deverá ser efetuada em conjunto com o “Complemento GRI”, documento onde se apresenta: Índice GRI; Notas e Informações Adicionais; e Avaliação dos Compromissos Assumidos.

Destinatários

3.5 O Relatório destina-se a todas as partes interessadas da Eurest, tendo sido assumido o cuidado de efetuar uma tradução do mesmo para a língua Inglesa.



Âmbito

2.5 3.1 3.6 3.7 3.8 O Relatório refere-se aos anos de 2012 e 2013, num período correspondente aos anos fiscais do grupo Compass, 1 de Outubro de 2011 a 30 de Setembro 2013 e tem como âmbito a totalidade das atividades desenvolvidas pela Eurest, exclusivamente em Portugal. Os conteúdos foram selecionados tendo em consideração os temas mais relevantes para a empresa e o sector.

Alterações Significativas

As alterações relevantes ocorridas no período a que reporta este relatório, ou relacionadas com a forma de cálculo dos dados apresentados, são desenvolvidas ao longo do presente documento.

Metodologia

3.5 O Relatório foi elaborado de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), Linhas de Orientação G3.1 e do Suplemento Setorial do Processamento Alimentar (FPSS), para o nível de aplicação B. Os conteúdos do relatório foram definidos de acordo com um benchmark sectorial, com a estratégia de responsabilidade corporativa do Grupo Compass, no qual a Eurest está integrada, e também de acordo com as práticas em curso.



| Nível de aplicação | C | C+ | B | B+ | A | A+ |
|--------------------|---|----|---|----|---|----|
| Auto Declarado | | | • | | | |

Contactos

2.4 3.4

Edifício Prime, Av. Quinta Grande 53 - 6º, Alfragide
2614-521 Amadora

Beatriz Oliveira, Direção QAS | Tel. 21 791 36 00
beatriz.oliveira@eurest.pt



Glossário

Gases com efeito de estufa

Os gases com efeito de estufa, de abreviatura GEE, são substâncias gasosas (ex.: CO₂, CH₄, N₂O, entre outros) que absorvem parte da radiação infravermelha e dificultam o seu escape para o espaço. O aumento excessivo deste tipo de gases tem causado um aumento anormal da temperatura (fenómeno denominado por mudança climática).

GIRO

Promovido pelo GRACE - Sigla para GRACE - Intervir - Recuperar - Organizar, é uma iniciativa de voluntariado corporativo com maior dimensão a nível nacional.

GPRS

Sigla internacionalmente reconhecida para General Packet Radio Service. É uma tecnologia de transmissão de dados que permite aos Clientes aceder não só à Internet pública, mas também a todas as transmissões de dados através do equipamento móvel.

GPS

Sigla internacionalmente reconhecida para Global Positioning System ou Sistema de Posicionamento Global, é um elaborado sistema de satélites e outros dispositivos que tem como função básica prestar informações precisas sobre o posicionamento individual no globo terrestre.

HACCP

Sigla internacionalmente reconhecida para Hazard Analysis and Critical Control Point ou Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos. O sistema de Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos (HACCP) tem na sua base uma metodologia preventiva, com o objetivo de poder evitar potenciais riscos que podem causar danos aos consumidores, através da eliminação ou redução de perigos, de forma a garantir que não estejam colocados, à disposição do consumidor, alimentos não seguros.

Partes interessadas

Qualquer entidade que afeta e/ou é afetada pela atividade de uma organização.

Pegada Ecológica

A Pegada Ecológica é um conceito criado por William Rees e Mathis Wackernagel, nos anos 90, e na sua essência pode ser definida como "a superfície produtiva ou ecossistema aquático necessário para manter o consumo de recursos e energia, assim como absorver os resíduos produzidos por uma determinada população humana ou economia, considerando a tecnologia existente, independentemente da parte do planeta em que está situada".

Transferência de concessão

Dá-se quando existe uma troca de prestador de serviços na unidade/Cliente. Nessas situações e mantendo-se o serviço, a convenção coletiva de trabalho salvaguarda os postos de trabalho dos Colaboradores a laborar na unidade. A nova empresa concessionária fica obrigada (dentro dos pressupostos estipulados na Convenção coletiva de trabalho) a manter os Colaboradores com as mesmas condições que detinham na anterior empresa (ex. antiguidade, tipo de contrato, remuneração, categoria profissional).

Vending

O termo vending designa a atividade de venda de produtos ou serviços, através de equipamento automático, utilizando dinheiro ou substituto.

Eurest Portugal

Edifício Prime, Av. Quinta Grande 53 - 6º, Alfragide
2614-521 Amadora



Ficha Técnica

Propriedade: Eurest Portugal, Lda

Direção: Direção da Qualidade

Consultores: BSD Consulting Portugal

Revisão Editorial e Tradução: Consenso Global, Lda.

Design e Paginação: Porter Novelli