

POR UMA ALIMENTAÇÃO SUSTENTÁVEL

Relatório de Sustentabilidade 2010-2011





POR UMA ALIMENTAÇÃO SUSTENTÁVEL

Relatório de Sustentabilidade 2010-2011

3 MENSAGEM DO DIRETOR GERAL



EUREST: DESDE 1974 A CUIDAR DA ALIMENTAÇÃO DOS PORTUGUESES

- 5 UM OLHAR SOBRE O PASSADO
- 6 QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS
- 7 PRINCÍPIOS ORIENTADORES
- 8 CRIAR E DISTRIBUIR RIQUEZA
- 9 AS NOSSAS PESSOAS
- 11 COMO TRABALHAMOS



RESPONSABILIDADE CORPORATIVA DA EUREST

13 O ENVOLVIMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

14 COLABORADORES

17 CLIENTES

17 CONSUMIDORES 18 FORNECEDORES 19 COMUNIDADE 03

NUTRIÇÃO E ESTILOS DE VIDA SAUDÁVEL

24 INFORMAÇÃO NUTRICIONAL

24 LOW SALT

04

AMBIENTE E GESTÃO EFICIENTE DOS RECURSOS NATURAIS

27 CCRA

27 TRIMTRAX

27 AIA

28 CARE

30 **SOBRE ESTE RELATÓRIO**

30 **FICHA TÉCNICA**

Mensagem do Diretor Geral

1.º Relatório de sustentabilidade da Eurest Portugal 2010-2011

É com orgulho que a Eurest Portugal apresenta o seu Relatório de Sustentabilidade 2010-2011 "Por uma alimentação sustentável", o nosso primeiro relatório acerca desta temática e que representa o retrato do nosso património de práticas em matéria de desenvolvimento sustentável.

Enguanto empresa líder de mercado, acreditamos que o impacto que temos junto dos nossos Parceiros, Consumidores e Clientes se deve pautar por um elevado grau de responsabilidade social e firmeza no nosso desempenho. Entendemos que o investimento neste modo de estar é fundamental para se atingir o equilíbrio entre o desenvolvimento económico e o seu impacto social e ambiental. Para tal. estabelecemos os nossos Código de Conduta Empresarial e Código de Ética, nos quais nos comprometemos a desenvolver a nossa atividade de forma justa, tratando todas as partes interessadas - Clientes. Colaboradores. Acionistas, Fornecedores e Parceiros, e a Comunidade em geral – com honestidade, integridade e respeito.

A sociedade apresenta desafios cada vez mais exigentes e incontornáveis, como as alterações climáticas, a escassez de recursos naturais, o aumento do custo da matéria-prima e níveis crescentes de obesidade por escolhas alimentares menos saudáveis. Consciente desta realidade e do atual contexto socioeconómico, a Eurest está atenta às crescentes dificuldades com que vivemos atualmente, pelo que definimos como nossa estratégia orientadora a redução do desperdício alimentar. A aposta neste projeto inovador foi distinguida em 2011 com o prémio atribuído nos Green Projects Awards.

A Eurest é também reconhecida pelas acões que desenvolve ao nível da educação alimentar e promoção de hábitos de vida saudáveis, o que passa, por exemplo, pela declaração nutricional das ementas. Este é um conceito inovador de marketing nutricional, premiado nos Nutrition Awards 2011, e uma ferramenta imprescindível para análise das propriedades nutricionais do produto. Contribui ainda para um melhor status educacional da população. O nosso compromisso passa também por assegurar a distribuição de refeições variadas e equilibradas, com elevados parâmetros de segurança alimentar, o que é comprovado pela certificação do nosso Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança.

Os Colaboradores são uma parte imprescindível desta estratégia de excelência. Assim, e para que a Eurest Portugal possa continuar a contar com uma Equipa extraordinária, de excelentes Colaboradores, motivados e comprometidos com a Organização, a formação individual é promovida como veículo para o sucesso coletivo. Este foi um dos parâmetros que levou os nossos Colaboradores em 2010, a considerarem a Eurest como uma das melhores empresas para trabalhar em Portugal. Numa aposta de crescimento sustentável. criámos em finais de 2010 a holdina Eurest Catering and Services Group Portugal Lda., tendo alargado os nossos serviços a todas as áreas de suport services, com particular enfoque na área de limpezas, através da aquisição da empresa Reilimpa.

O Desenvolvimento Sustentável é uma área onde marcamos, queremos e devemos continuar a marcar a diferença. Ser uma empresa socialmente responsável faz parte do dia-a-dia dos nossos cerca de 5.000 Colaboradores, que servem diariamente 192.000 refeições em 1.141 Unidades de Restauração Eurest. Queremos que a sociedade onde nos inserimos saiba que pode contar connosco!



Henrique LeiteDiretor Geral





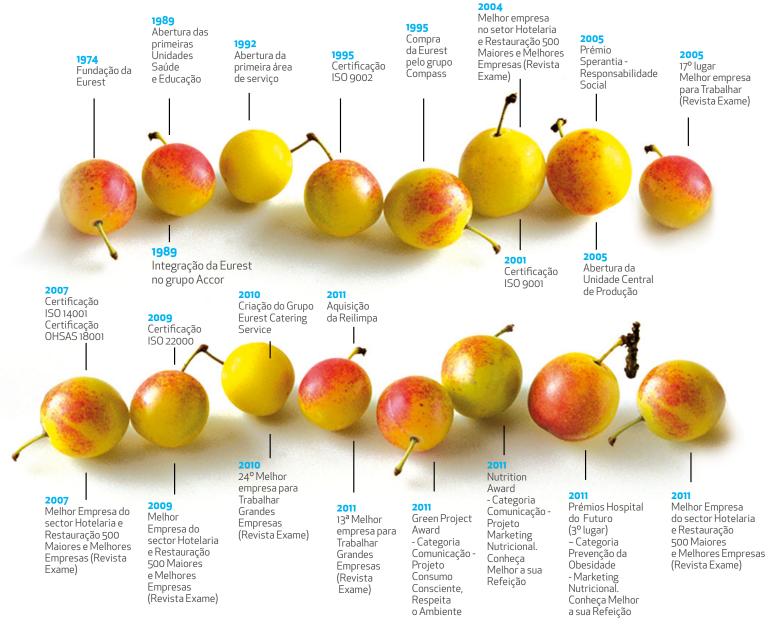
Um olhar sobre o passado

A Eurest Portugal tem quase 40 anos de atividade no ramo da restauração. A sua fundação data de abril de 1974. Bem-vindos ao mundo Eurest!

O início da nossa história data dos anos 70, quando a empresa foi fundada pela Nestlé e pela Compagnie Internationale des Wagons Lits et du Tourisme. A parceria entre uma das principais marcas do setor alimentar e a lendária empresa de logística ferroviária conhecida pelo seu *catering* a bordo, resultou na criação de uma empresa de prestação de serviços na área da restauração.

Uma década depois da sua fundação, a entretanto redenominada Wagons Lits, adquiriu o capital da Nestlé e em 1989 a Eurest foi integrada no grupo Accor. Quase uma década depois, o grupo Compass adquiriu a marca Eurest, enquadrando-a na sua estratégia internacional de detenção de um vasto portfólio de serviços alimentares. Atualmente, a marca Eurest é das mais valiosas do grupo Compass, contribuindo de forma relevante para o seu estatuto de líder no setor da alimentação.





Marcos da história da Eurest

Quem somos e o que fazemos

Somos uma experiente prestadora de serviços de restauração adaptados ao perfil do Cliente e das suas necessidades particulares.

Com uma cultura focada no Consumidor, apostamos no desenvolvimento e inovação da alimentação que oferecemos, com o intuito de providenciar a melhor solução ao Consumidor final.

A Eurest no universo do grupo Compass

Fazemos parte do grupo Compass, líder na restauração mundial, presente em mais de 50 países distribuídos pelos cinco continentes, com cerca de 470.000 Colaboradores. A marca Eurest é uma das 28 insígnias do grupo, representada no segmento de empresas, saúde, educação e social, vending, cafetarias, áreas de serviço, eventos desportivos e de lazer, entre outros.

Os princípios que regem a nossa atuação

A VISÃO, a MISSÃO e os PRINCÍPIOS que orientam a nossa atividade em toda a cadeia de valor sustentam uma política de qualidade, respeito pelo ambiente, foco na segurança alimentar e saúde e segurança no trabalho. Comprometemo-nos em garantir um serviço de qualidade aos nossos Clientes e Consumidores, apoiar o desenvolvimento dos nossos Colaboradores e operar de forma eficiente e sustentável.

A Nossa Visão

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

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.

Os Nossos Valores



Dinamismo

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



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 consegui-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.

Na Eurest

192.000 refeições por dia

1.141 unidades, das quais63% de confeção própriae 37% com refeiçõestransportadas a partirde cozinhas centrais

4.984 Colaboradores

159,9 milhões de euros de faturação anual

Ano de relato 2011

Princípios Orientadores

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.

Cumprimos o prometido face a Clientes e Consumidores

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

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.

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.

Enfoque constante do Desempenho e na Eficácia

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

Conduta e Ética Empresarial

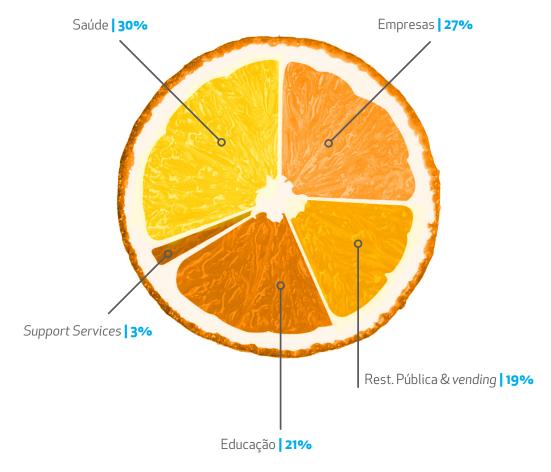
A conduta é uma preocupação presente e partilhada ao nível do Grupo. Em 2011 foi implementado o novo CÓDIGO DE CONDUTA EMPRESARIAL, que veio complementar o já existente CÓDIGO DE ÉTICA. Estes códigos, transversais a todas as empresas do Grupo, assentam em princípios sociais, éticos e ambientais que revelam o compromisso da empresa em manter uma prática empresarial responsável.

Através do grupo Compass, a **Eurest** é signatária do **Global Compact das Nações Unidas**, que coloca na agenda de trabalho das empresas compromissos com direitos humanos, normas de trabalho, responsabilidade ambiental e anticorrupção.

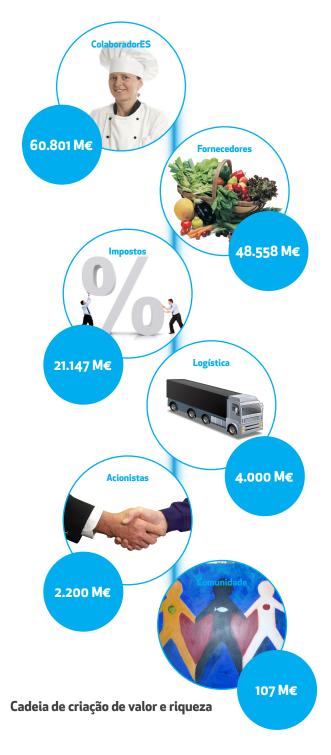


Criar e distribuir riqueza

Ao longo das diversas fases da sua operação, representadas no esquema que se segue, a Eurest gera e distribui valor às várias partes interessadas.



O nosso mercado Em relação ao volume de faturação



As nossas pessoas

Enquanto empresa prestadora de serviços, os nossos Colaboradores são a chave para o sucesso do negócio. Valorizamos a diversidade, o contributo do capital humano e procuramos criar um ambiente de trabalho desafiante, que proporcione oportunidades para que todos se desenvolvam, aprendam e tenham sucesso.

Valorizar a diversidade

Nesta área de atividade existe uma grande diversidade de categorias profissionais, nacionalidades e formação.

O sucesso depende do contributo de todos, desde gestores operacionais, nutricionistas, cozinheiros, despenseiros, pasteleiros, empregados de refeitório e balcão, motoristas, a categorias mais transversais, como técnicos de recursos humanos, administrativos financeiros, de sistemas de informação, gestores de marca e consultores comerciais.

As categorias de Colaboradores mais representadas na Eurest são empregados de refeitório (36%), cozinheiros (17%) e empregados de balcão/bar (15%).

A evolução interna, a formação qualificada, igualdade de oportunidades e o rigor no processamento salarial, são pontos de referencia da motivação, crescimento e solidariedade com as quais contamos diariamente no desenvolvimento dos nossos Colaboradores e na otimização da sua performance. 4.984 Colaboradores

19 nacionalidades

89% dos Colaboradores são mulheres

60% dos Colaboradores tem entre **30** a **49 anos**

25% dos Colaboradores tem mais de **49 anos**

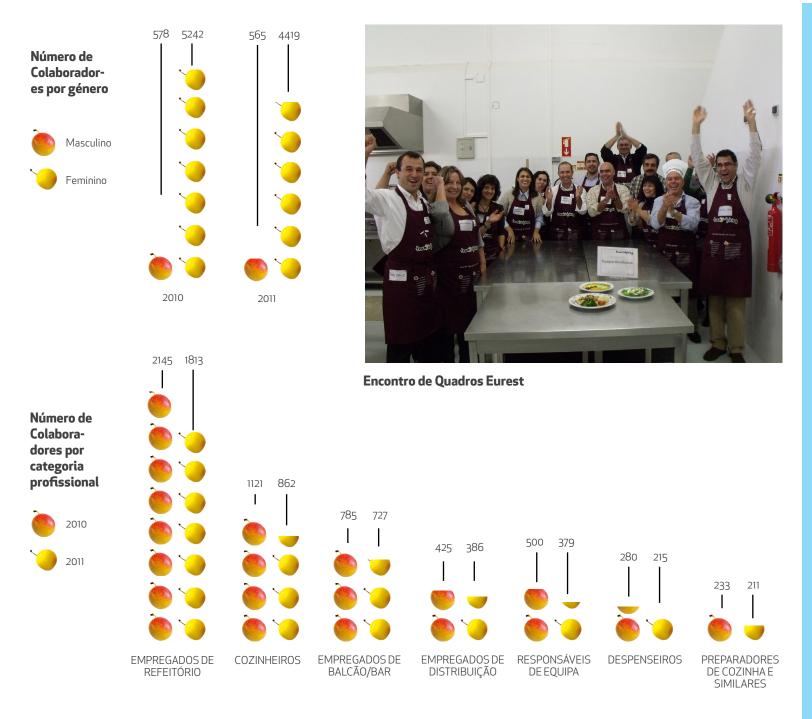
49% dos Colaboradores são profissionais semiqualificados (especializados)

34% dos Colaboradores são profissionais qualificados

Ano de relato 2011



Encontro de Quadros Eurest



70% dos Colaboradores tem contrato de trabalho por tempo indeterminado

100% dos Colaboradores estão abrangidos por contrato de trabalho coletivo

6% taxa de rotatividade

6% das mulheres com contrato a termo indeterminado tem mais de 16 anos de antiguidade

98% dos Colaboradores trabalha na operação

75% dos responsáveis de equipas são mulheres

54 Colaboradores com competências em Ciências da Nutrição e Dietética

Ano de relato 2011

Como trabalhamos

A qualidade e segurança do produto são essenciais para o nosso negócio e a sua validação ao longo do processo é uma prioridade. Para tal, são cumpridos com rigor todos os procedimentos e requisitos, num processo de melhoria contínua.

Na Eurest a qualidade do serviço, ao longo da cadeia de abastecimento até ao Consumidor final, é verificada por processos internos e entidades externas.

No sentido de melhorar a eficiência operacional, a Eurest tem um SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA, que permite diminuir os riscos da atividade e um conhecimento interno rigoroso dos processos.

Para além das AUDITORIAS EXTERNAS, realizadas no âmbito da certificação das normas que a Eurest subscreve, são também realizadas AUDITORIAS INTERNAS para identificação de oportunidades de melhoria e verificação da conformidade do sistema integrado de gestão.

Sempre que verificados desvios aos objetivos e metas definidos, são desencadeadas ações corretivas e de melhoria do serviço, com vista à satisfação das expectativas internas e externas.

Cadeia de abastecimentos	Produção	Cliente /Consumidor
Avaliação e seleção de Fornecedores e produtos	Controlo de géneros desde a receção à distribuição	Inquérito ao Cliente
Auditorias	Rastreabilidade	Inquérito ao Consumidor
Comunicação através do Portal de Compras e de Fornecedores	Auditorias Qualidade, Ambiente e Segurança	Reuniões periódicas
Inquérito ao serviço prestado pelos Fornecedores	Análises microbiológicas	Ações de melhoria

Descrição do processo de segurança alimentar e controlo de qualidade

A implementação da POLÍTICA DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA traduz-se na avaliação criteriosa dos produtos adquiridos e numa monitorização de todas as práticas que decorrem até ao consumo das refeições.

Política de Qualidade, Ambiente e Segurança

2.311 auditorias QAS realizadas em 2011 (variação 11% em relação a 2010)

4.664 análises microbiológicas (variação de -35% em relação a 2010)

o casos de intoxicação alimentar

121 reclamações em livro oficial (variação de -35% em relação a 2010)

Ano de relato 2011









RESPONSABILIDADE CORPORATIVA NA EUREST





Todas as atividades têm impactos sociais e ambientais, para além de económicos. Esta reflexão tem-nos permitido identificar as questões sobre as quais devemos trabalhar, sabendo que embora não possamos eliminar os impactos negativos, devemos conseguir minimizá-los e maximizar os efeitos positivos da atividade.

Analisando a atividade da Eurest a partir do seu serviço, verifica-se que os seus impactos podem agrupar-se em temas como a nutrição e estilos de vida saudáveis, ambiente e gestão eficiente dos recursos naturais e compras sustentáveis.

Como empresa de alimentação coletiva, que serve diariamente 192.000 refeições, temos consciência do impacto que as nossas escolhas nutricionais representam na saúde dos nossos Consumidores.

A experiência de fazer uma refeição na Eurest significa poder usufruir de uma alimentação variada e equilibrada, a custo adequado. Além da oferta clássica de um serviço de restauração, a Eurest propõe uma palete de opções diferenciadas, adequadas às necessidades específicas dos nossos Consumidores.

Uma equipa multidisciplinar e experiente está na base do nosso sucesso. Cada Colaborador da Eurest tem um papel ativo para garantir elevados padrões de qualidade com o menor impacto no ambiente.

EUREST Relatório Sustentabilidade 2010-2011

O envolvimento com as partes interessadas

Gerir a relação com as partes interessadas é um desafio contínuo que abraçamos no dia-a-dia. Comunicação, consulta, diálogo, parcerias são algumas das formas que usamos para gerir estas relações, conscientes de que nesta matéria há muito caminho a fazer.

Escolhemos neste primeiro exercício de reporting focarmo-nos nos Colaboradores, Clientes, Consumidores, Fornecedores e Comunidade. Outros grupos compõem igualmente esta envolvente, como é o caso das entidades de saúde, Comunidade científica, órgãos governamentais e sociedade em geral.

Da comunicação ao estabelecimento de parcerias, o envolvimento das partes interessadas tem sido também caracterizado por preocupações com a identificação de níveis de satisfação e com a promoção do diálogo. Sendo um campo que nunca se esgota, os compromissos a que nos propomos mostram precisamente que os desafios de melhoria são muitos.

O website Eurest e a newsletter Notícias Eurest, o Portal de Fornecedores, o Portal da Unidade e a Intranet Eurest são as ferramentas base de comunicação e interação com as partes interessadas.



Colaboradores

Empregamos 4.984 Colaboradores em 1.141 unidades de restauração dispersas pelo país. Enquanto empresa de serviços, o nosso sucesso está intrinsecamente ligado ao envolvimento dos nossos Colaboradores e à capacidade de ouvir as suas opiniões e responder-lhes.

Comunicar com os Colaboradores

Com os Colaboradores, a comunicação e o envolvimento são as principais formas de interação. Em termos de comunicação, existem as rubricas Noticias Eurest, A pensar em si e Alimento da semana, que disponibilizam informação sobre várias matérias.





Não esquecer..



Tomar o pulso ao clima organizacional -Your Voice

Envolver as pessoas contribui para criar uma ligação com a empresa e motivar os Colaboradores para um melhor desempenho. De forma a compreendermos o que move os Colaboradores para um compromisso com a empresa, o que os motiva e fideliza, é realizado, de dois em dois anos, um IN-OUÉRITO DE CLIMA ORGANIZACIONAL - YOUR VOICE - em conjunto com o grupo Compass.



Da edição de 2011 destacamos os seguintes resultados:

- Oualidade do Trabalho 88%
- Foco no Mercado 87%
- Liderança 81%
- Compromisso 80%
- Estratégia e Orientação para Resultados - 79%
- Aprendizagem e Desenvolvimento 77%

Decorrente da análise dos resultados são desencadeados planos de ação que procuram dar a resposta adequada às questões levantadas.

Ouvir as preocupações - Speak up

O speak up é uma linha de denúncia de situações potencialmente graves para a organização, como corrupção, assédio, roubo entre outras. Baseada nos procedimentos e políticas de conduta do grupo Compass, esta ferramenta, acessível a qualquer Colaborador, é gerida por uma empresa independente que garante o anonimato e a resposta a todas as questões colocadas.

Reconhecimento

Melhor empresa do setor hotelaria e restauração - 500 Maiores e Melhores empresas.

(Revista Exame 2011)

Reconhecida pelos seus Colaboradores como uma das melhores empresas para trabalhar. Ao elevado sentido de responsabilidade os Colaboradores respondem com mais trabalho.

(Revista Exame 2011)



Quality time workshops

Trabalhar as competências

Encorajamos e apoiamos os nossos Colaboradores a desenvolverem capacidades relevantes para o progresso das suas carreiras. Entre o período de janeiro de 2010 a dezembro de 2010¹, a Eurest ministrou 66.965 horas de formação.

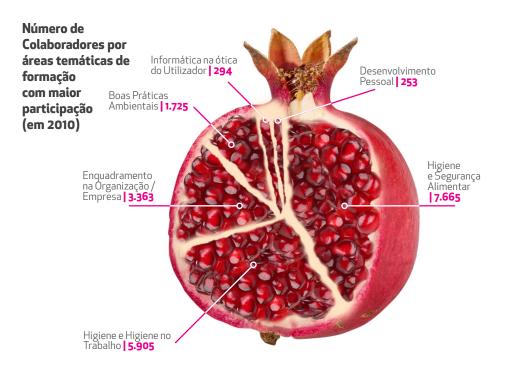
A sensibilização em matéria de segurança e controlo da qualidade alimentar é essencial para a atividade, sendo por isso uma das formações com maior enfoque.

Os Colaboradores da Eurest têm também a possibilidade de participar na iniciativa NO-VAS OPORTUNIDADES PARA RECONHECI-MENTO E VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS.

Sempre que possível este processo é desenvolvido no local de trabalho. Em 2011 participaram cerca de 52 Colaboradores.

Investimos, igualmente, na capacitação dos nossos quadros, através do PROGRAMA DE APOIO FORMAÇÃO. No âmbito deste programa é atribuído um financiamento de 50% do valor de pós-graduações, mestrados e MBA.

O sistema de avaliação de desempenho pretende avaliar e reconhecer o trabalho realizado e estabelecer objetivos para um novo período de trabalho. Neste sistema está integrado um plano de desenvolvimento pessoal adequado às necessidades e potencialidades do Colaborador. Atualmente, são abrangidos por este sistema os Colaboradores da estrutura, gestores de operação e de unidades, prevendo-se, no entanto, que este sistema seja alargado a mais Colaboradores.





Academia GO

Programa de formação interno organizado de acordo com quatro eixos: **Go Be** – Comportamental,

Go Be – Comportamental, liderança, gestão de equipas, competências linguísticas.

Go Service - Técnicas de vendas e negociação (*cross selling*), cozinha, limpeza e manutenção.

Go Quality – Saúde e segurança no trabalho, segurança alimentar, ambiente e no trabalho.

Go Staff - Gestão e finanças, recursos humanos, compras e logística, aplicações informáticas, legislação e fiscalidade.

¹⁾ Os dados relativos a formação dos Colaboradores têm um âmbito temporal diferente uma vez que dizem respeito aos valores presentes no Relatório Único de 2010. Por este motivo não foi possível fazer uma caracterização da formação em 2011, neste documento, uma vez que esses dados serão consolidados em 2012.

Mobilizar para estilos de vida saudáveis

É nossa preocupação criar iniciativas que envolvam os Colaboradores, particularmente em torno de temáticas que são incontornáveis para o nosso negócio, como é o caso da nutrição e vida saudável.

A título de exemplo, destacamos a realização de WORKSHOPS sobre EDUCAÇÃO ALIMENTAR, CONSULTAS DE NUTRIÇÃO e RASTREIOS GRATUITOS, CONCURSOS e participação em atividades desportivas, equipa de futebol, mini-maratonas e outras, com o objetivo de sensibilizar e envolver os Colaboradores.

Envolver através do voluntariado

Recentemente, e a propósito do Ano Europeu do Voluntariado, foi criada uma bolsa de voluntários interna, com o intuito de promover uma aproximação à Comunidade através da prática de voluntariado empresarial, reforçando simultaneamente o espírito de equipa. As 35 ações enquadradas nesta iniciativa tiveram a adesão de 213 Colaboradores e impactaram 6.905 pessoas.



GRACE - Voluntariado em Família



GRACE Reparar



Reflorestação na Serra da Lousã - Floresta Unida

Clientes

Medir a satisfação do Cliente é fundamental para assegurar o bom desempenho dos serviços, bem como para identificar oportunidades e áreas de melhoria. Os INQUÉRITOS A CLIENTES E CONSUMIDORES são, por excelência, a ferramenta utilizada para este efeito, sendo os inquéritos a Clientes efetuados em formato digital desde a última edição – 2010/2011.

Neste inquérito, os Clientes avaliam o serviço prestado globalmente, a divulgação e a apresentação de novos serviços.

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 Eurest são alguns dos itens avaliados. No ano 2011 foi introduzido um novo aspeto relacionado com a inovação e o de-

sempenho da Eurest no acompanhamento de tendências de nutrição, como a possibilidade de adesão a serviços e campanhas que a empresa promove nesta área, nomeadamente "cesta de fruta" e "cursos de culinária saudável".

Consumidores

Os Consumidores constituem um barómetro muito importante na avaliação dos serviços que prestamos. Aos Consumidores é pedida uma avaliação do produto - sopa, prato, sobremesa - do serviço prestado e da envolvência do espaço das refeições. Além desta avaliação ao nível do desempenho, é pedida opinião aos Consumidores sobre as suas preferências dos pratos e dos serviços disponibilizados no espaço.

Satisfação de Clientes

51% de taxa de resposta nos inquéritos a Clientes92% de Clientes satisfeitos /muito satisfeitos

com o serviço

75% de satisfação com a qualidade dos alimentos

Satisfação de Consumidores

50% de taxa de resposta nos inquéritos a Consumidores

76% dos Consumidores satisfeitos/muito satisfeitos com o serviço

81% de satisfação com a qualidade dos alimentos (78% na edição anterior)

Inquéritos de 2010/2011



Fornecedores

Procuramos estabelecer relações duradouras com a nossa cadeia de valor, conscientes de que o sucesso das nossas operações está intrinsecamente dependente do desempenho, da qualidade e da articulação entre as partes.

Todos os Fornecedores da Eurest subscrevem o CÓDIGO DE CONDUTA do grupo Compass, que define o modo como a empresa desenvolve o seu negócio, sendo destacados os valores da honestidade, integridade e respeito.

O controlo e seleção dos Fornecedores e matérias-primas é parte integrante do programa de pré-requisitos do HACCP e é fundamental na gestão da segurança alimentar. O PORTAL DE Fornecedores, criado em 2008, permite hoje reunir todas as informa-

ções relevantes à avaliação do fornecedor e dos seus produtos. Nesta plataforma os Fornecedores inserem, para além de informações relacionadas com o produto, dados relativos a preocupações sociais e ambientais. Este projeto foi reconhecido com uma Menção Honrosa na Categoria "Qualidade e Segurança Alimentar" nos prémios *Nutrition Awards* 2010.

Assumimos como sendo nossa responsabilidade influenciar os nossos Fornecedores a adotarem preocupações sociais e ambientais nos serviços que prestam. Damos também preferência à contratação de Fornecedores nacionais.

A escolha de produtos locais e sazonais contribui para uma maior diversidade culinária, para a redução da pegada ecológica e para o estímulo da economia local.

98% Fornecedores nacionais

84% de taxa de resposta no portal de Fornecedores

3.777 produtos introduzidos no portal por **267** Fornecedores

Ano de relato 2011

Compra de produtos nacionais

2.548.002 litros de leite

1.240 toneladas de arroz

1.100 toneladas de bacalhau demolhado (transformado em Portugal)

212.489 litros de ovo líquido pasteurizado

566.630 ovos

405.142 litros de azeite

277.565 litros de vinho

Ano de relato 2011

Aposta nos produtos regionais

Promoção de produtos regionais nas unidades de restauração contribui fortemente para o apoio e desenvolvimento da economia local, nomeadamente da produção de cereja, pêssego, castanha, melão e melancia, pão regional, entre outros.

Em 2011 foram comercializadas nas nossas unidades 45 toneladas de cereja do Fundão.



Comunidade

Queremos contribuir de forma mais ativa para uma sociedade melhor e sabemos que podemos fazer mais.

Um dos eixos que caracteriza o nosso envolvimento com a Comunidade é o estabelecimento de PARCERIAS com instituições.

Parcerias com Instituições

Em 2011 tornámo-nos membros do GRACE e no âmbito desta parceria colaborámos em AÇÕES DE VOLUNTARIADO empresarial, nomeadamente no âmbito do Ano Europeu do Voluntariado.

Com a Fundação Portuguesa de Cardiologia, temos apoiado as edições "Desafio Coração" com ações de mobilização sobre alimentação saudável e oferta de sopas durante o evento. Mantemos ainda uma relação próxima com o Banco Alimentar contra a Fome, através da oferta de lanches aos voluntários nas campanhas de recolha, e com a Plataforma contra a Obesidade, enquanto entidade membro do conselho consultivo.

Numa parceria com a Liga de Ostomizados de Portugal, adaptámos as instalações de uma Área de Serviço de modo a facilitar a sua utilização por Consumidores com necessidades especiais.



O Ambiente

O AMBIENTE é outro eixo que trabalhamos, relacionando o envolvimento com a Comunidade e esta temática, que é hoje alvo de várias iniciativas pela Eurest. A este nível, trabalhamos com a Fundação Floresta Unida, cuja iniciativa desenvolveremos em "Eurest e a sustentabilidade".



Comunidade Científica e Académica

O terceiro eixo de envolvimento é a Comunidade CIENTÍFICA, EDUCATIVA e ACADÉ-MICA. Neste âmbito, lecionamos aulas em faculdades (licenciaturas e mestrados) e participamos em congressos onde partilhamos o nosso conhecimento sobre várias matérias, nomeadamente nutrição. Ainda nesta vertente, e com o intuito de promover a inserção no mercado de trabalho e a formação e aprendizagem dos jovens, temos uma prática de estágios curriculares e profissionais na empresa. Em 2011, 23% dos estágios curriculares na área de nutrição/dietética são hoje Colaboradores da Eurest.

"A qualidade da apresentação, alicerçada numa boa formação teórica e no conhecimento da realidade do setor foi fundamental para o interesse despertado nos estudantes e contribui para a sua formação académica e futura vida profissional."

Regente da Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação da Universidade do Porto

1.000 árvores plantadas com a Fundação Floresta Unida

19.000 lanches oferecidos à Fundação Benfica

Ano de relato 2011



O Futuro

Os dois eixos prioritários de atuação para os próximos dois anos continuarão a ser NUTRIÇÃO e AMBIENTE, ambos numa perspetiva de envolvimento dos Colaboradores e envolvimento da Comunidade. Contudo, a sustentabilidade na cadeia de Fornecedores é um tema emergente que queremos abordar e trabalhar no futuro de forma mais sistemática. Paralelamente, as questões relacionadas com o desenvolvimento dos Colaboradores e a segurança alimentar são uma nossa preocupação permanente.



Temas	Ação/ Iniciativa	Status 2011	Objetivos	Meta
Envolvimento com as partes interessadas	Não aplicável	A implementar	Definir uma estratégia de envolvimento de partes interessadas e sistematização dos processos	2013
	Não aplicável	Em curso para alguns segmentos de partes interessadas	Introduzir nas ferramentas existentes, uma identificação das perceções das partes interessadas sobre o desempenho da empresa	2013
	Portal para parceiros	Em curso	Criar um portal para parceiros	2013
Gestão da relação com a Comunidade	Não aplicável	A implementar	Desenhar uma estratégia de envolvimento com a Comunidade	2013
Incentivo à produção nacional	Compra de produtos sazonais e regionais	Em curso	Alargar a venda de produtos regionais nas unidades de restauração	2013
Integração de produtos em modo de produção sustentável	Não aplicável	Em estudo	Viabilidade de compra de peixe certificado - Marine Stewartship Council	2013
Gestão da informação individual do Colaborador	Portal do Colaborador	Em início	Garantir o acesso a mais de 1.000 Colaboradores ao Portal do Colaborador com a possibilidade de consultar informação pessoal, recibos de vencimento, entre outras funcionalidades	2013
Apoio aos Colaboradores Projeto P.A.S. Em início na vida pessoal		Em início	Criar uma estrutura para apoiar e orientar Colaboradores na sua vida pessoal em resposta a situações de emergência, encaminhamento e aconselhamento de questões jurídicas ou de âmbito social	2013



Sensibilizar para a mudança de comportamentos

Como empresa de alimentação coletiva, o nosso maior impacto é o contributo para uma alimentação saudável e equilibrada. Servirmos mais de 192.000 refeições/dia, o que nos dá responsabilidades acrescidas na promoção da educação ali-

mentar e de hábitos de vida saudáveis juntos dos nossos Consumidores, nos diversos mercados onde atuamos, mas também junto dos nossos Colaboradores.

A promoção da saúde e nutrição é um dos nossos pilares.

Promover uma alimentação saudável é incentivar a autonomia na decisão da escolha de práticas alimentares e de vida saudáveis. Através deste compromisso queremos ino-

var, criar valor para os nossos Colaboradores, Clientes, Consumidores e demais partes interessadas.

A Eurest promove juntos dos seus Colaboradores e Consumidores diversas iniciativas que visam a mobilização de atitudes na área alimentar.

Todas as ações desenvolvidas, enquadram-se no projeto *BALANCED CHOICES* (segmentos Saúde e Empresas) ou no projeto *EAT, LEARN & LIVE* (segmento educação).



EAT LEARN LIVE

Algumas ações no âmbito da política de nutrição

Rastreios Saúde e Bem-Estar: dinamização de rastreios com a finalidade de avaliar os principais fatores de risco de doenças cardiovasculares (IMC, % massa gorda, tensão arterial e glicémia). Durante o rastreio, e mediante os resultados, é prestado aconselhamento alimentar.

"Concurso "Colher de Ouro" e "Escolhe a tua ementa": prémio para as receitas mais originais e nutricionalmente equilibradas.

"A pensar em si" e "Alimento da semana": informação regular sobre nutrição e alimentação, ambiente, saúde e segurança.

Ideias Nutritivas: todas as semanas as ementas têm frases alusivas à alimentação e curiosidades sobre alimentos no sentido de incentivar o consumo consciente e equilibrado.



Workshop "Pequenos Grandes Chefes".

Projetos	Objetivos dos Projetos	Programas onde vigoram os Projetos		
Ementas: - Informação nutricional - Ideias nutritivas	Promover uma escolha consciente e informada	EAT, LEARN & LIVE BALANCED CHOICES		
Projeto Low salt	Promoção das ervas aromáticas e especiarias em alternativa ao sal	EAT, LEARN & LIVE BALANCED CHOICES		
Sobremesas diet	Total substituição de açúcar por adoçante, para Consumidores com necessidades específicas	BALANCED CHOICES		
Glúten free	Identificação dos pratos isentos de glúten	EAT, LEARN & LIVE BALANCED CHOICES		
Rastreios saúde e bem-estar	ldentificação de fatores de risco: glicemia elevada, hipertensão, IMC e índice de massa gorda	EAT, LEARN & LIVE BALANCED CHOICES		
Aconselhamento nutricional	Promover uma alimentação saudável e esclarecer dúvidas e mitos existentes	BALANCED CHOICES		
Concursos: - Colher de Ouro - Escolha a sua ementa	Promover uma maior ligação de Colaboradores e Consumidores à marca Eurest	EAT, LEARN & LIVE BALANCED CHOICES		
Cursos de culinária: - Pequeno Grande Chefe - Fruta no Jardim	Promover a experimentação de sabores	EAT, LEARN & LIVE		
Comunicação "A pensar em si" e "Alimento da semana".	Aprofundar conceitos nas áreas da nutrição, ambiente e segurança	EAT, LEARN & LIVE BALANCED CHOICES		
Workshops diversos	Aprofundar conceitos nas áreas da nutrição, ambiente e segurança	EAT, LEARN & LIVE BALANCED CHOICES		



Informação Nutricional - Conheça melhor a sua refeição!

Para a Eurest existem diversos fatores que condicionam a satisfação do Consumidor e aos quais a empresa está atenta - a segurança alimentar, o equilíbrio nutricional das refeições e a variedade da ementa. Acresce a estes princípios de atuação a preocupação com a saúde dos Consumidores.

Dando resposta a esta preocupação, a Eurest proporciona aos seus Consumidores a oportunidade de efetuarem uma escolha alimentar consciente, através da apresentação da composição nutricional da ementa. A informação nutricional das refeições e produtos disponibilizados aos nossos Consumidores, quer em valor energético, quer

em repartição por nutrientes, e uma sensibilização alimentar, contribuem para um estilo de vida mais saudável.

Este projeto foi possível através da criação de uma plataforma informática – Sistema de Apoio ao Plano de Ementas – dedicada ao cálculo nutricional, que resultou do trabalho conjunto de várias direções da empresa.

Low Salt

PROJETO piloto DE REDUÇÃO DE SAL nos pratos de dieta, através da utilização de ervas aromáticas e especiarias. Com esta ação conseguimos uma redução de 90% do teor de sal.

Este projeto foi apresentado à Comunidade na revista Nutricias, prestigiada publicação na área da nutrição e alimentação da Associação Portuguesa dos Nutricionistas. Em todas as sessões formativas e workshops realizados pela Eurest, as minhas expetativas são largamente ultrapassadas. Assentes numa vertente muito prática, estas sessões contribuem para um maior conhecimento das matérias abordadas, mas também estimulam tanto o meu desenvolvimento pessoal como profissional.

Colaboradora da Direção de Recursos Humanos

Reconhecimento

O projeto "Marketing nutricional: Conheça melhor a sua refeição!", foi reconhecido nos Nutrition Awards 2011, vencendo na categoria Comunicação em Nutrição; e no Prémio Hospital do Futuro, na categoria Prevenção da Obesidade, com o 3º lugar.

92% dos Consumidores do segmento Educação têm acesso à informação nutricional no âmbito da iniciativa "Conheça melhor a sua refeição"

Ano de relato 2011



Nota: para obter informação quantitativa mais detalhada consultar: Relatório de sustentabilidade – Análise de desempenho

Temas	Ação/Iniciativa	Status 2011	s 2011 Objetivos	
Sensibilização para a mudança de comportamentos	Choose Beans (Balance Choice)	Em início	Implementar este novo projeto em 10 Unidades	2013
Informação ao Consumidor	Projeto piloto sobre rotulagem	Implementar o projeto em 100 das unidades de restauração pública (informação nutricion das sandes produzidas)		2013
	Valorização nutricional das ementas	100% dos Clientes do segmento Educação abrangidos	Alargar a valorização nutricional das ementas a 5% dos Clientes dos restantes segmentos	2013
Investigação e desenvolvimento de refeições saudáveis	Projeto de redução de sal	1 unidade abrangida	Abranger mais cinco unidades com o projeto de redução de sal	2013





Queremos contribuir para uma gestão mais sustentável dos nossos recursos e reduzir o impacto ambiental da nossa atividade. Desenvolvemos por isso diversas iniciativas junto dos nossos colaboradores e Consumidores, procurando maximizar o impacto das nossas práticas nesta matéria.

A sustentabilidade ambiental do ponto de vista do consumo de recursos e da produção de resíduos é uma prioridade para a Eurest.

CCRA - Consumo consciente respeita o ambiente

consumo consciente, respeita o ambiente.

O tema desperdício figura em diversos encontros de organizações mundiais, como uma forma de racionalizar o consumo dos recursos naturais e consciencializar a população em geral. Cumprindo o seu papel social, que é levar informação aos seus Consumidores e colaborar com o desenvolvimento sustentável do nosso Planeta, a Eurest desenvolveu a campanha "Consumo consciente, Respeita o Ambiente" (CCRA). O objetivo da campanha CCRA é incentivar a luta contra o desperdício de alimentos/so-

bras alimentares aliadas a uma ação social. A campanha visa consciencializar os nossos Consumidores para a importância de reduzir os desperdícios no dia-a-dia, de forma a garantir a sustentabilidade do nosso planeta, com a redução não só no uso de recursos naturais com também da qualidade de resíduos produzidos.

A dinâmica da campanha baseia-se no incentivo do Consumidor para levar no tabuleiro a quantidade de comida estritamente necessária para satisfazer as necessidades nutricionais e apetite. Caso, no final da refeição o tabuleiro (sopa, prato, sobremesa e pão) seja apresentado sem sobras, o Consumidor recebe uma ficha que equivale a 10g de alimentos não perecíveis que são doados a instituições de solidariedade.

Trim Trax



Na mesma linha de preocupações anteriores desenvolveu-se também o programa TRIM TRAX que pretende otimizar o desempenho em termos de produção de resíduos orgânicos. Trata-se de um programa aplicado a nível mundial pelo grupo Compass, que sensibiliza e mobiliza as equipas operacionais a adotar práticas que minimizem a produção de resíduos e desperdício nas unidades de restauração.

CCRA - Consumo consciente respeita o ambiente

3 toneladas de alimentos foram doados

37 edições da campanha

Ano de relato 201

"Para os nossos alunos, e também para professores e funcionários, é muito bom, é verdadeiramente formativo, perceberem que há sintonia e coerência entre todos nós, que trabalhamos aqui no colégio para o mesmo fim. Por tudo isto, um grande OBRIGADA!

Professora no âmbito da campanha CCRA

O que se pretende com o TRIM TRAX?

- Medir e reduzir os resíduos de alimentos
- Alertar para oportunidades de redução do desperdício de alimentos
- Minimizar custos decorrentes do desperdício
- Definir ações e metas para redução de resíduos
- Sensibilizar e mobilizar internamente para construção da sustentabilidade do planeta

Trim Trax

18% de unidades com o programa implementado

Ano de relato 201

AIA - APROVEITAMENTO INTEGRAL DE ALI-MENTOS



O projeto AIA - APROVEITAMENTO INTE-GRAL DE ALIMENTOS foi desenvolvido para incentivar o consumo integral de frutas e legumes. Combina uma resposta a um desafio ambiental, mas também nutricional, uma vez que existe um elevado teor de nutrientes nos talos e cascas dos alimentos.

CARE - Consciência Ambiental Responsabilidade Empresarial



Na procura de redução de consumo de materiais, consequentemente recursos naturais, como embalagens de papel, papel, óleo e tinteiros, a Eurest criou a campanha CARE – CONSCIÊNCIA AMBIENTAL RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL.

É nosso principio orientador ter um comportamento responsável e sustentável no decurso de todas as nossas actividades, de forma a influenciar no imediato ou a termo, a qualidade de vida dos nossos Clientes, Consumidores e Público em geral.

Além de todas as obrigações legais, a Eurest desenvolve uma Política Voluntária, seguindo as normas e boas práticas internacionalmente recomendadas.

Como organização socialmente responsável, a Eurest atua definindo métodos e idealizando campanhas que tenham como objectivo final a redução e/ou reutilização de resíduos.

CARE SAQUETAS E TOALHETES

Após a realização de mais de 3.500 análises microbiológicas a talheres embalados e não embalados, foi demonstrado que o embalamento de talheres é uma má prática ambiental, uma vez que a sua ausência não implica uma diminuição do grau de higiene.

CARE - Saquetas e toalhetes

0.43 g de papel saquetas/refeição (redução de 23% em relação ao ano anterior)

0,007 toalhetes/refeição (redução de 30% em relação ao ano anterior)

1.000 árvores plantadas

Ano de relato 2011

"As campanhas promovidas pela Eurest são bastante apelativas e prendem a atenção e adesão dos Consumidores, traduzindose sempre num sucesso absoluto. Parabéns!"

Cliente

A campanha CARE Saquetas e Toalhetes visa diminuir a deposição de embalagens no nosso planeta. Em 2011, colocámos no mercado 430 toneladas de papel sob a forma de saquetas e toalhetes, o que corresponde a aproximadamente 7.312 árvores.

Torna-se por isso fundamental eliminar/reduzir este resíduo, totalmente dispensável do ponto de vista de higiene e segurança alimentar na distribuição de refeições. A Eurest associa esta campanha à Fundação Floresta Unida, através do compromisso de plantar 17 árvores por cada tonelada de papel poupado em saquetas e toalhetes.

A Fundação da Floresta Unida é responsável pela iniciativa de reflorestação sustentável de plantar 400 milhões de árvores até 2030.



CARE ÓLEO HOME

A valorização de óleos alimentares é um foco para a Eurest. Recolhemos, não só o óleo alimentar por nós utilizados, como também incentivamos os nossos Consumidores a entregarem nos nossos Restaurantes o seu óleo doméstico.

CARE SAÚDE

Aliamos o tema da desnutrição hospitalar à redução de desperdícios alimentares. Tratase de uma ferramenta que possibilita a monitorização da ingestão alimentar dos doentes. Esta, permite a análise da ingestão dos Consumidores ao longo do período de internamento, possibilitando a identificação das causas da não ingestão. Os resultados são imprescindíveis para os Serviços de Alimentação e Nutrição Hospitalares, assim como para a gestão de resíduos produzidos.



CARE ENERGIA E ÁGUA

Estamos a trabalhar na gestão dos consumos de água e energia. No que diz respeito ao consumo de energia e água optamos por apresentar apenas os consumos da Unidade Central de Produção.²

Consumos na Unidade de Produção Central

751.737 kWh de energia eléctrica (redução de 16% relativamente ao ano anterior)

1.501 GJ de combustível | aumento de 42% em relação ao ano anterior (aumentou o consumo de gasóleo do gerador e do gás propano)

9.368 m³ de água (redução de 4% em relação ao ano anterior)

Ano de relato 2011

Temas	Ação	Nível de implementação 2011	Objetivos	Metas
	Atuação na área do desperdício hospitalar e desnutrição	Em início	Abranger 50% das unidades hospitalares com o CARE Saúde	2012
	CARE Papel	Em curso – implementado em todas as unidades	Reduzir 5% o consumo de papel de impressão e saquetas	2013
	consciente respeita o	37 Clientes abrangidos 3 toneladas de alimentos doados 37 sessões da campanha	Alargar a mais 5 Clientes o Consumo consciente respeita o ambiente	2013
	Trim Trax	Em curso – 18% das unidades abrangidas	Reduzir 5% dos desperdícios orgânicos	2012
Gestão de energia e água	CARE Combustível	Em início	Reduzir 5% do consumo de combustível da frota da empresa	2013
	CARE Energia e Água	Unidade Central de Produção	Abranger a sede e unidades de restauração pública	2013

Nota: para obter informação quantitativa mais detalhada consultar: Relatório de sustentabilidade – Análise de desempenho



² Não é possível apresentar valores do consumo de energia e água dos espaços administrativos da Eurest, uma vez que os contadores servem múltiplas empresas. Está a procurar-se uma solução para que seja possível monitorizar estes consumos.

Sobre este relatório

é o primeiro relatório de Eurest onde sustentabilidade da desempenho publicamos o nosso económico, ambiental e social. Este e estabelecer objetivos e metas para 2012 primeiro exercício de reporting considera a atividade da Eurest em todas as suas unidades operacionais e administrativas em Portugal. Os conteúdos apresentados referem-se ao desempenho da empresa durante os anos de 2010 e 2011, num período correspondente aos anos fiscais do grupo Compass - 1 de Outubro de 2009 a 30 de Setembro de 2011. As exceções a este âmbito estão assinaladas ao longo do documento

Os conteúdos para este relatório foram selecionados tendo em conta os temas

relevantes para a Eurest e para o sector. Procuramos avaliar, sempre que possível, as evoluções ocorridas nestes dois anos e 2013, compromissos que pretendemos monitorizar no futuro exercício.

Este relatório é composto por este documento que corresponde uma abordagem mais estratégica à sustentabilidade na Eurest, e pela Análise de Desempenho, onde são apresentados os indicadores, as evoluções e a resposta ao referencial da Global Reporting Initiative (GRI) - orientações para a elaboração de relatórios de sustentabilidade - que complementa a informação apresentada nesta publicação.

O nível de aplicação (auto-declarado) do presente relatório, de acordo com as diretrizes da GRI (versão 3.1), é o nível B.

> Gostaríamos de conhecer a sua opinião e comentários relativamente a este documento: **Beatriz Oliveira** Direção de Qualidade beatriz.oliveira@eurest.pt 217913600.

Ficha Técnica Titulo: "Por uma alimentação sustentável" **Propriedade:** Eurest Portugal Lda

Consultores: Sair da Casca – Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Design: Winicio Impressão: Tiragem:

Nível	de Aplicação	С	C+	В	B+	A	A+
Obrigatório	Auto- declaração			GRI REPORT			
Obrigatório	Verificação por terceira parte						
	Verificacçao da GR						



POR UMA ALIMENTAÇÃO SUSTENTÁVEL

Eurest Portugal, Lda Edificio Prime. Av. Quinta Grande 53-6°, Alfragide 2614-521 Amadora

Telef.: 217 913 600 www.eurest.pt