REPORT ALIMENTAÇÃO RESPONSÁVEL 2016-2018

1

O nosso

Negócio

Ser uma empresa líder, a nível mundial, na prestação de serviços de restauração, dá-nos o propósito de integrar no nosso plano de negócio uma Alimentação Responsável.
Os nossos 45 anos de experiência, em Portugal, permitem prestar serviços de restauração especializados, de elevada qualidade e de acordo com o perfil dos nossos Clientes e Consumidores.
Estabelecemos os mais elevados padrões éticos e profissionais, o que nos permite proporcionar um serviço competitivo de excelência.

1.1. A Eurest e o Grupo Compass

1.2. Estrutura do Negócio

1.3. Crescimento Sustentável

1.1. A Eurest e o Grupo Compass

A Eurest faz parte do Grupo Compass – o maior grupo de *Food Service* do mundo - atuando em áreas tão diversas como a restauração coletiva e pública, catering, eventos, áreas de serviço e *vending*.

Presente em + 50 países

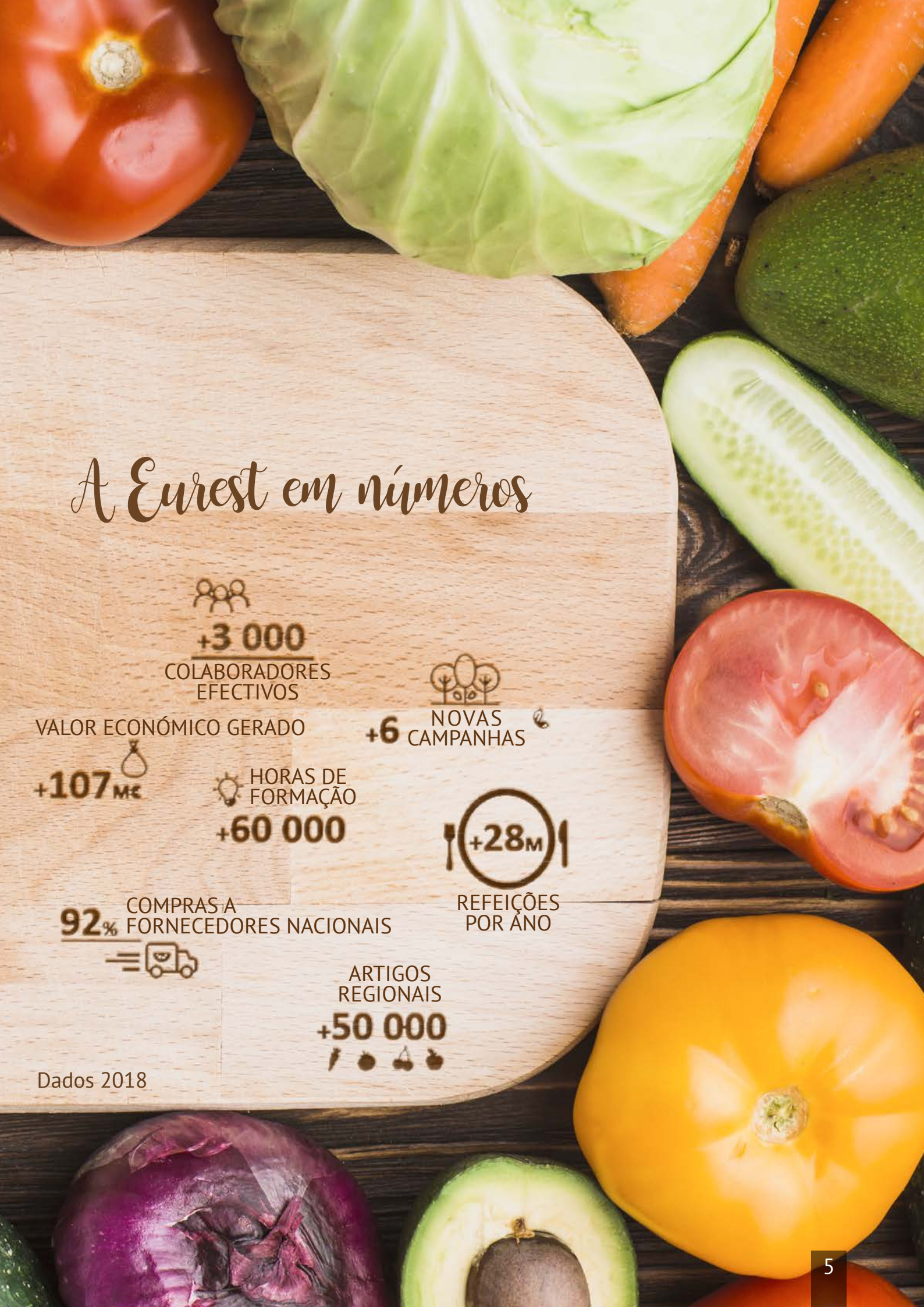
60 Anos de experiência

600.000 Colaboradores

55.000 Unidades de clientes

5.500 Milhões de refeições/ ano

great people
great service
great results



A Eurest em números

+3 000
COLABORADORES EFECTIVOS

VALOR ECONÓMICO GERADO
+107 M€

+6 NOVAS CAMPANHAS

HORAS DE FORMAÇÃO
+60 000

+28M
REFEIÇÕES POR ANO

92% COMPRAS A FORNECEDORES NACIONAIS

ARTIGOS REGIONAIS
+50 000

Dados 2018

A nossa

1974

Fundação da **EUREST Portugal**

1994

Eurest no top das **500 Melhores & Maiores Empresas**

1995

Aquisição pelo **Grupo Compass**

2001

Certificação **ISO 9001**

2007

Melhor Empresa do setor Hotelaria e Restauração **500 Maiores e Melhores Empresas** (Revista Exame)

Certificação **ISO 14001** e **OHSAS 18001**

2009

Certificação **ISO 22000**

2011

1º Relatório de Sustentabilidade "Por uma alimentação sustentável"

Prémio **Mapfre & ACT** | Prevenção e Segurança no local de trabalho | Safety, we place it first in everything we do

O Grupo Comp
50 organizaçõe

A Eurest foi dis
atribuído pela

história

2013 2014 2015 2016 2017 2018

Certificação NP 4469 Sistema de Gestão de Responsabilidade Social

Prémio Empresa Solidária 2016 | Câmara Municipal da Amadora

4º Lugar Prémio Excelência no Trabalho 2017 | Grandes Empresas com mais de 1000 Colaboradores

Projecto TRUE / Transition paths to sUstainable legume-based systems in Europe

2017

TRUE - A Eurest integra o projeto europeu TRUE

Vendas Diretas – A Eurest lança uma nova área de negócio de venda direta de matérias primas

Eurest Vending – A Eurest aposta na identidade da sua marca própria na área de Vending

2016

pass foi reconhecido pela **Fortune**, como uma das es que mudam o mundo.

stinguida com o **Prémio Empresa Solidária 2016,** Câmara Municipal da Amadora.

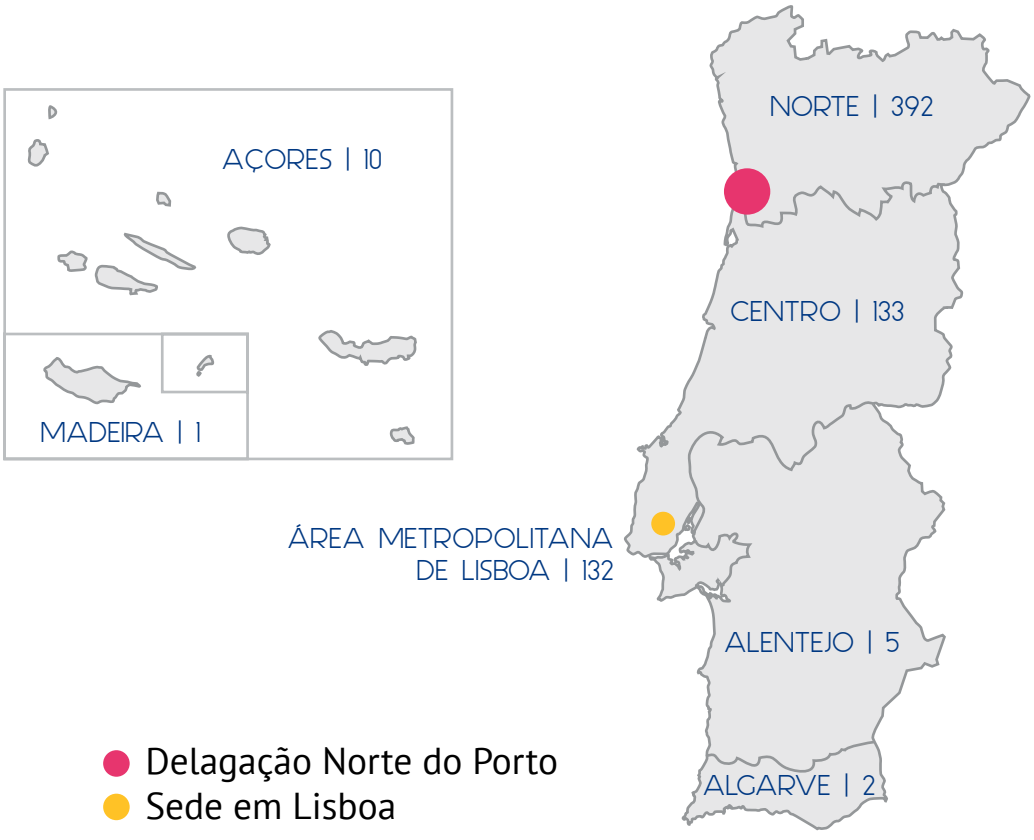
2018

REST - A Eurest reestrutura a área de restauração pública diferenciando-se com o brand REST

BeREST – A Eurest lança o programa de fidelização BeREST, para os seus Colaboradores e Parceiros

Onde estamos

Estamos presentes em Portugal Continental e nas Ilhas, em 675 unidades.



- Delagação Norte do Porto
- Sede em Lisboa

1.2. Estrutura do Negócio

Uma alimentação saudável é fundamental para garantir o equilíbrio físico, emocional e social.
O nosso foco na promoção da saúde, na mobilização dos Consumidores e na consciência ambiental no fornecimento de refeições, trouxe-nos reconhecimento, mas também uma responsabilidade acrescida. Este empenho reflete-se, diariamente, em todos os segmentos em que operamos.
Trabalhamos em sete segmentos de mercado, sendo o mais recente a Eurest Vendas Diretas.

Eurest Empresas

Oferecemos um serviço de qualidade superior, num leque de Clientes empresariais das mais variadas áreas de negócio. O nosso serviço adapta-se às necessidades específicas de cada Cliente.

Eurest Saúde

Dedicamos todas as nossas competências técnicas na garantia da satisfação de Consumidores em hospitais, lares e Residências seniores. Asseguramos uma alimentação saudável, equilibrada e saborosa para Consumidores com exigências especiais.

Rest | Restauração Pública

Desenvolvemos novos conceitos adaptados a cada espaço e consumidor final. Numa perfeita harmonia entre a arquitetura e a reinvenção da gastronomia portuguesa.

Vendas Diretas

Facilitamos na compra de matérias-primas, revolucionando a forma como as empresas podem adquirir alimentos e bebidas para a área de *Foodservice*.

Eurest Vending

Distribuímos diariamente milhares de produtos nos mais diversos locais, colocando à disposição dos Consumidores soluções de qualidade, práticas e acessíveis.

Eurest Escolas

Promovemos a educação alimentar através da adoção de ementas saudáveis, valorizando conscientemente a qualidade da alimentação escolar.

Vilaplana Catering

Oferecemos o melhor da nossa gastronomia com toda a elegância, sofisticação e atenção ao pormenor. Sabemos que é fundamental ter uma equipa especializada e dedicada na seleção de todos os pormenores no evento.

Nos últimos três anos, a Eurest tem consolidado a sua posição de liderança nos segmentos de Empresas e Vending

Dados 2018

1.3. Crescimento Sustentável

A estratégia seguida pela Eurest para enfrentar os desafios colocados pela difícil conjuntura económica, financeira e social recente conduziram a Eurest a concentrar a sua estratégia de negócio em segmentos com maior sustentabilidade ao nível económico e financeiro, assente nos seguintes eixos:

- Manter o posicionamento de Fornecedor de serviços de alimentação no segmento da restauração coletiva empresarial, através do aumento do número de Clientes e a fidelização de Consumidores
- Investir no segmento da restauração pública com novos produtos e conceitos que aliam a tradição portuguesa à inovação.

A Eurest pretende que o seu crescimento proporcione valor aos Acionistas, Colaboradores, Fornecedores, bem como para o Estado e Comunidades locais através de um crescimento disciplinado e sustentável, alicerçado nas vantagens da nossa escala global.

Dados 2018

2

Mensagem do Diretor Geral

Por uma Alimentação Responsável é o 4º relatório de desenvolvimento sustentável da Eurest.
Nós vemos o desenvolvimento sustentável como o pilar fundamental para atingir os objetivos com os quais nos comprometemos, pelo que este relatório retrata o nosso modo de estar no negócio e na sociedade onde nos inserimos.
O ultimo triénio tem sido de grandes desafios. O termino de diversos contratos, na área de restauração publica, parecia trazer um cenário, à partida, menos favorável, foi no entanto a força motriz para a dinamização e crescimento do novo segmento de mercado de Vendas Diretas e o reforço da Eurest como líder de mercado em restauração coletiva no sector Business & Industry.
Diariamente, mais de 3000 Colaboradores transformam matéria-prima, proveniente de 315 fornecedores de bens alimentares, em 112.000 refeições servidas em 675 unidades. Pelo impacto do nosso negócio nos nossos stakeholders, sentimos a responsabilidade de incorporar na nossa atividade os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável ((ODS) das Nações Unidas, definidos para o horizonte de 2030).

Na nossa atividade diária, salientamos dois ODS preponderantes para a nossa Organização.

ODS 12. Produção e consumo sustentáveis, destacando nesta área os projetos *Choose Beans*, que promove o consumo de leguminosas, e o projeto Stop Food Waste Day, promovido a nível mundial pelo Grupo Compass e cujo objetivo passa pela mobilização dos stakeholders com vista à redução do desperdício alimentar.

ODS 8. Emprego digno e crescimento económico. Como empresa do setor da restauração, a qualidade e desempenho do nosso serviço depende essencialmente das nossas Pessoas. A retenção e a valorização dos nossos Colaboradores assume assim um aspeto fundamental na sustentabilidade do negócio. A atribuição de benefícios que visam a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal, a oferta do cartão saúde, entre outras iniciativas de desenvolvimento e gestão de carreira, fazem parte da gestão das nossas Pessoas.

Temos como compromisso futuro continuar o nosso trabalho na promoção de uma alimentação responsável, através da promoção de ingredientes simples, sustentáveis, de origem nacional e incorporando princípios de responsabilidade social – **Food with Purpose** - pois acreditamos que o caminho é influenciar positivamente a comunidade onde nos encontramos.

Henrique Leite
Diretor Geral Eurest Portugal

3 Grandes

2016

O Grupo Compass, do qual a Eurest Portugal faz parte, foi reconhecido pela Fortune, como uma das 50 organizações que mudam o mundo, dado que as questões ambientais e sociais fazem parte da sua estratégia de negócio e tomada de decisão.

A Eurest foi finalista nos European Business Awards for the Environment 2016, na categoria de gestão, com o projeto Restaurante Sustentável, destacando o empenho na mobilização dos nossos Stakeholders para uma alimentação responsável, não só do ponto de vista nutricional, como também ambiental.

A Eurest aderiu ao selo CCL - Comprovativo de Compra em Lota, contribuindo para a valorização qualitativa e quantitativa do pescado transacionado nas lotas do continente português e, consequentemente, para a sustentabilidade e rentabilidade do Setor das Pesca em Portugal, através da identificação e diferenciação do pescado das lotas junto do consumidor final.

A Eurest foi distinguida com o Prémio Empresa Solidária 2016, atribuído pela Câmara Municipal da Amadora. Esta distinção é um reconhecimento da participação sistemática da Eurest em projetos e ações de responsabilidade social, envolvendo a comunidade.

Marcos

2017

TRUE - A Eurest viu reconhecido o seu projeto Choose Beans, a nível europeu, ao fazer parte do projeto TRUE.

A Eurest lançou uma nova área de negócio – **Vendas Diretas** – de comercialização de matéria-prima que reforça o compromisso com a sustentabilidade e a criação de um impacto positivo na cadeia de fornecimento através da aplicação de know how e experiência de mercado.

Eurest Vending - A Eurest aposta na identidade da sua marca própria na área de *Vending*. Reforçando a oferta de produtos que vão de encontro às novas tendências e necessidades dos consumidores.

A Eurest lançou a marca de Caffè Dallucci em Portugal, fazendo a sua estreia na Área de Serviço de Abrantes.

2018

Rest - A Eurest integra as diferentes marcas que possui na área de restauração pública no brand REST.

A Eurest lançou o programa de fidelização BeRest, para todos os Colaboradores e Parceiros, através do qual é oferecido um vasto leque de vantagens e benefícios.

StopFoodWasteDay - A Eurest associou-se ao StopFoodWasteDay, uma iniciativa de mobilização do Grupo Compass junto dos nossos Parceiros a nível mundial, que tem por objetivo alertar, sensibilizar e reduzir o desperdício alimentar.

O projeto Choose Beans, faz parte da prestigiada publicação Climate Change -Resilient Agriculture and Agroforestry: Ecosystem Services and Sustainability, capítulo "Increasing Pulse Consumption to Improve Human Health and Food Security and to Mitigate Climate Change – a case study on the consumption of pulses in a food service setting.

4

O c
a Sust

caminho para entabilidade

No setor da restauração, os desafios da sustentabilidade desenham-se em torno de vários aspetos da cadeia de valor, desde as alterações climáticas que afetam a produção de alimentos, até ao fornecimento de um serviço de restauração com impacto positivo na saúde dos consumidores.
Para além destes desafios – próprios da nossa atividade - a Eurest assume a sua responsabilidade no desenvolvimento sustentável, integrando na sua estratégia de negócio diversos aspetos ambientais e sociais de forma a contribuir para uma sociedade mais justa e um ambiente mais saudável.

4.1. Contributo da Eurest para os ODS

4.2. Estratégia de Envolvimento das Partes Interessadas

4.3. Tópicos de Sustentabilidade Prioritários

4.4. Organização para a Sustentabilidade

4.5. Conduta Ética e Responsável

4.6. Linhas Orientadoras da Sustentabilidade

4.1. Contributo da Eurest para os ODS

Pretendemos integrar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), definidos pelas Nações Unidas, na nossa estratégia, programas e atividades. Em 2018 foi efetuado um alinhamento dos nossos tópicos materiais com os ODS e, no próximo ano, irão ser definidos compromissos, objetivos e KPI, que permitam acompanhar e avaliar o contributo da Eurest para cada ODS identificado.

ODS 2 | ERRADICAR A FOME

Erradicar a fome, alcançar a segurança alimentar, melhorar a nutrição e promover a agricultura sustentável

A Eurest tem em curso várias iniciativas que têm como objetivo incentivar o consumo total de alimentos e de leguminosas, visando minimizar os impactes ambientais e promover uma alimentação saudável.

Iniciativas: Aproveitamento Integral dos Alimentos; *Choose Beans; Choose Veg; Stop Food Waste day.*

ODS 3 | SAÚDE DE QUALIDADE

Garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.

A Eurest investe na segurança alimentar e promove iniciativas com vista à redução de doenças e melhoria da saúde pública. Por outro lado, e considerando que os nossos Colaboradores são a chave para o sucesso do negócio, a empresa implementou igualmente políticas de saúde e bem-estar, através de programas internos específicos e adequados às suas necessidades.

Iniciativas: *Choose H2O; Low Sugar; Low Salt*; e o Cartão Eurest Saúde.

ODS 4 | EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

Garantir o acesso à educação inclusiva de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos

A Eurest emprega um número elevado de Colaboradores em diferentes áreas e categorias profissionais, promovendo o seu desenvolvimento pessoal e profissional ao longo da carreira.

Iniciativas: Academia Eurest.

ODS 8 | TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO

Promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos

A Eurest como empregador de referência promove o trabalho digno e o crescimento económico sustentável, sendo a segurança dos nossos Colaboradores crucial para a sustentabilidade do negócio.

Iniciativas: Códigos de Ética e de Conduta do Grupo Compass, programas internos de Saúde e Segurança no Trabalho e Promoção da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.

ODS 12 | PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

Garantir padrões de consumo e de produção sustentáveis

A Eurest investe em políticas e sistemas de gestão que contribuem para a eficiência do consumo de recursos e promoção da economia circular, tendo vários projetos que reduzem o desperdício alimentar e que favorecem a aquisição de produtos mais sustentáveis.

Iniciativas: *Choose Beans*; *Choose Veg*; Aproveitamento Integral dos Alimentos; *Stop Food Waste*; redução do consumo de embalagens de plástico, redução do uso de paletines de plástico, eliminação de palhinhas plásticas.

ODS 14 | PROTEGER A VIDA MARINHA

Conservar e usar de forma sustentável os oceanos, mares e os recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável

A Eurest tem consciência que a sobrepesca e as alterações climáticas são as maiores ameaças para o pescado e a vida nos oceanos, ameaçando também o modo de vida e a segurança alimentar de milhões de pessoas em todo o mundo. Por esta razão, promovemos a gestão sustentável dos recursos pesqueiros.

Iniciativas: Adesão ao selo Comprovativo de Compra em Lota.

ODS 15 | PROTEGER A VIDA TERRESTRE

Proteger, restaurar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, travar a deflorestação

A Eurest promove a conservação da biodiversidade e a proteção dos habitats naturais através de várias iniciativas que visam minimizar os seus impactes ambientais.

Iniciativas: implementação de processos de desmaterialização de papel (ex. Portal da Unidade; Portal de recursos humanos; Aproveitamento Integral dos Alimentos; *Choose Beans*; e *Choose Veg*.

ODS 17 | PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS

Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

A Eurest está presente, de forma ativa, em diversas organizações e grupos setoriais, tendo estabelecido parcerias que visam potenciar o seu contributo para o desenvolvimento sustentável.

Parceiros: AHRESP; Associação Portuguesa de Nutrição; BCSD; GRACE e Make a Wish

4.2. Estratégia de Envolvimento das Partes Interessadas

O envolvimento das nossas Partes Interessadas constitui uma peça fundamental na estratégia em Sustentabilidade da Eurest, pois acreditamos que a sua participação ativa é fundamental para construir uma relação de confiança e assegurar a sua satisfação. É também através deste envolvimento permanente das nossas Partes Interessadas, que conseguimos potenciar a inovação e assegurar uma vantagem competitiva.

A identificação das nossas Partes Interessadas seguiu um procedimento de consulta, através de focus group, junto dos nossos Colaboradores. Foram consideradas as relações de dependência mútua, assim como a criação partilhada de valor, de modo a assegurar a sustentabilidade futura do negócio.

São vários os canais de comunicação estabelecidos para as nossas Partes Interessadas poderem exprimir as suas necessidades, preocupações e expetativas. A sistematização e a avaliação periódica destes canais de comunicação são fundamentais para garantir a eficiência e a pertinência de cada ferramenta de contacto, na vontade de superar as suas expectativas.

De ressalvar que, em 2018, eliminámos alguns canais de comunicação em prol da otimização de outros já existentes, em termos de volume de informação, tempo de resposta e capacidade de diálogo. Conseguimos assim melhorar a eficácia da nossa comunicação interna e externamente.

Comunicar e Ouvir os Colaboradores

Na Eurest, a estratégia de comunicação interna visa promover a transmissão dos valores e cultura organizacional aos Colaboradores. Dinamizamos o diálogo e promovemos a partilha de boas práticas, com vista à identificação das oportunidades de melhoria e promoção de um espírito de inovação e de iniciativa.

INQUÉRITO A NOSSA RESPONSABILIDADE SOCIAL VISTA POR SI

Realizamos o inquérito bienal "A nossa responsabilidade social vista por si" sobre o desempenho da Eurest nas dimensões da responsabilidade social da empresa. Nestes inquéritos internos são analisados temas tais como, segurança e saúde no trabalho, práticas ambientais, envolvimento com a comunidade, segurança alimentar, práticas de recursos humanos e de compras, marketing e comunicação responsável e tendências de alimentação e nutrição sustentável.

SPEAK-UP

O Speak-Up é um programa internacional do Grupo Compass que permite aos Colaboradores, de uma forma anónima, denunciar problemas de conduta ou de ética na empresa. A existência deste programa evidencia o comprometimento de todo o Grupo com uma cultura empresarial ética, de gestão do risco e de valorização dos Colaboradores. Todas as chamadas são atendidas por especialistas de uma empresa independente e cada caso é investigado e seguido por um responsável.

4.3. Tópicos Materiais

A identificação de tópicos materiais teve por base uma consulta específica junto das nossas Partes Interessadas, realizada em 2016, para conhecermos as suas preocupações e expetativas em relação aos temas de sustentabilidade prioritários relacionados com o nosso negócio. O inquérito e guião utilizado tiveram por base os temas chave recomendados pela *Sustainable Restaurant Association*.
Em 2018 revisitámos os resultados desta consulta, procurando ajustar e agregar os tópicos materiais identificados com a prática efetiva da empresa ao longo destes últimos três anos. Este trabalho resultou na identificação de nove tópicos materiais, organizados em cinco eixos estratégicos:

	Tópicos Materiais	EIXOS ESTRATÉGICOS
9 TÓPICOS MATERIAIS	Alimentação Equilibrada e Sustentável	Saúde e Bem-Estar
	Compras Sustentáveis	Cadeia de Fornecimento
	Satisfação de Clientes e Consumidores	Qualidade do Serviço
	Segurança Alimentar	
	Comunicação e Sensibilização	
	Saúde e Segurança no trabalho	Capital Humano
	Formação e Retenção	
	Desperdício Alimentar	Ambiente e Comunidade
	Desempenho Ambiental	

Gestão de Risco

A avaliação de riscos é efetuada a partir da matriz do Major Risk Assessment (MRA) / Risk Register and Action Plans, com periodicidade semestral. Os riscos são avaliados com base na probabilidade da sua ocorrência, bem como no impacto financeiro que poderão ter na Eurest, podendo ser classificados em três categorias: Green, Ambar e Red.

Os riscos inseridos na matriz do MRA são identificados pela Eurest, de acordo com as normas do Grupo. É também através da matriz que são definidas as ações de mitigação do risco, sendo a avaliação da sua eficácia realizada no ciclo seguinte de Risk Assessment.

De entre os riscos identificados, destacam-se pelo seu potencial impacto, com classificação de risk rating: Contract Retention | Labour Cost | Aggressive Unions.

4.4. Organização para a Sustentabilidade

A Eurest segue o modelo de governação do Grupo Compass, constituído por u
e uma Comissão Executiva. O presidente da Comissão Executiva da Eurest exe
Administração do Grupo Compass.

É a Comissão Executiva que assume o compromisso com a gestão da sustentab
gerir a estratégia de sustentabilidade da Eurest.

Estrutura de Governo

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
Grupo Compass

Comissão Executiva
Eurest Portugal

Funciona a nível individual para cada empresa do Grupo e é composta pelos respetivos diretores executivos. Implementa a estratégia definida pelo Grupo, gere as operações do negócio, e reporta periodicamente ao Conselho de Administração.

Conselho de Fiscalização

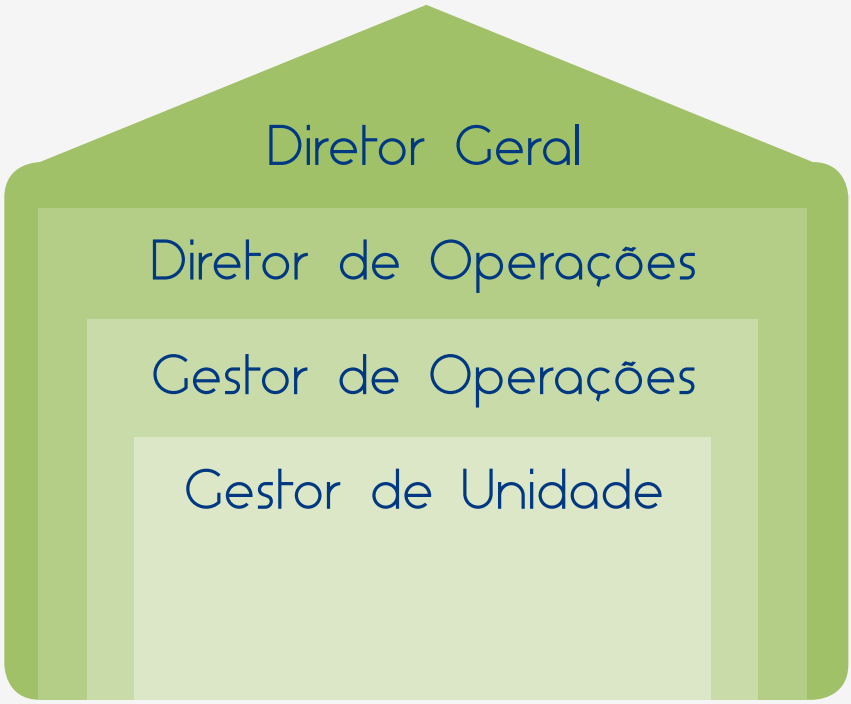
É composto por membros independentes não executivos, nomeados pelo Conselho de Administração, que fiscalizam qualquer atividade que desrespeite a integridade da empresa. Garantem a confirmidade do report financeiro das empresas do Grupo, validam a eficácia dos sistemas de controlo financeiro e de gestão de risco das empresas, a nível individual do Grupo.

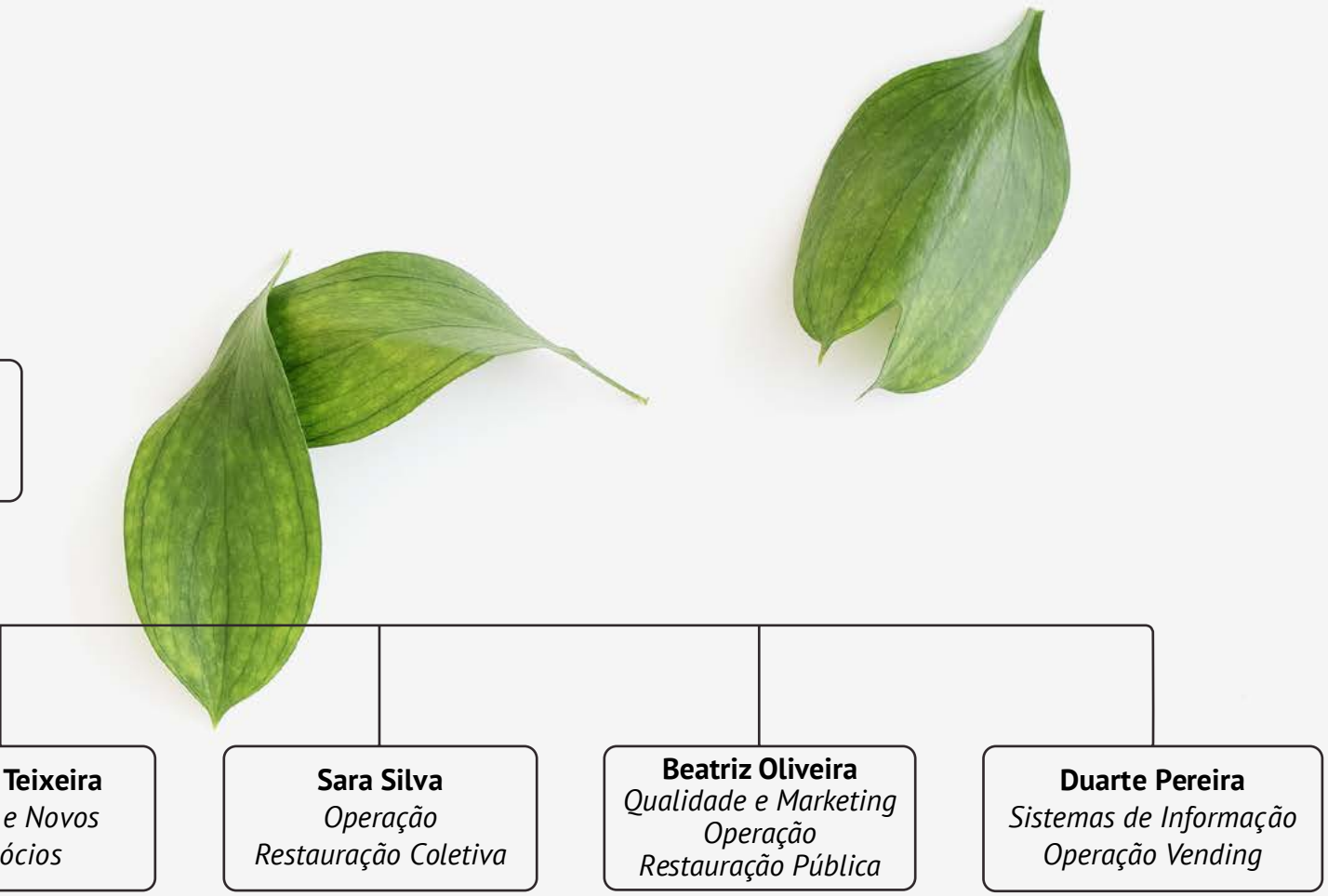
m Conselho de Administração, um Conselho de Fiscalização
erce as funções de administrador delegado no Conselho de

bilidade e tem a responsabilidade de aprovar, implementar e

Órgão governativo responsável pela gestão e direção do Grupo Compass, sendo responsável pela aprovação dos objectivos de longo prazo do Grupo, da estratégia comercial e do orçamento anual. Supervisiona as operações e monitoriza a performance de acordo com os objectivos estratégicos traçados, com o plano de negócios e com o orçamento anual.

Organograma da Eurest





Estrutura Organizacional da Operação

4.5. Conduta Ética e Responsável

OS NOSSOS VALORES

As atividades da Eurest consideram a sua Visão, Missão e Valores tendo por base a sustentabilidade do seu negócio com foco na criação de valor em toda a sua cadeia:

VISÃO

"aquilo que queremos ser"

Ser um fornecedor líder a nível mundial na prestação de serviços na área alimentar, conhecido pelas nossas excelentes pessoas, excelentes serviços e excelentes resultados.

MISSÃO

"o modo como vamos alcançá-lo"

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

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 NO DESEMPENHO E NA EFICIÊNCIA – oferecer a melhor qualidade e desempenho, ao mesmo tempo que procuramos incessantemente ser o Fornecedor mais económico e eficiente.

Código de Conduta

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 incorpora as questões de ética e é transversal a todas as empresas do Grupo Compass. O documento assenta em princípios sociais, éticos e ambientais que estabelecem o compromisso da empresa com uma atuação empresarial responsável e que espelham igualmente o nosso comprometimento com os 10 Princípios do *Global Compact* das Nações Unidas.

4.6. Linhas Orientadoras da Sustentabilidade

A abordagem da gestão da Eurest tem por base linhas orientadoras que provêm do nosso contexto empresarial e governativo e da nossa adesão e compromisso com princípios e recomendações nacionais e internacionais.

GRUPO COMPASS

Como empresa pertencente ao Grupo Compass, inspira-nos a sua estratégia de responsabilidade corporativa, alicerçada em quatro pilares: saúde e bem-estar; compras responsáveis; recursos humanos e ambiente.

SUSTAINABLE RESTAURANT ASSOCIATION

A Eurest tem em linha de conta os 14 princípios de gestão sustentável para as empresas de restauração recomendados por esta associação sem fins lucrativos. Cobre três áreas: compras (abastecimento de produtos alimentares responsável), sociedade (tratamento equitativo e envolvimento das Partes Interessadas) e ambiente (redução do desperdício alimentar e gestão eficiente dos recursos).

UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

Enquanto signatária do Global Compact das Nações Unidas, através do Grupo Compass, a Eurest assume todos os compromissos com os direitos humanos, normas de trabalho, responsabilidade ambiental e anticorrupção.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Enquanto empresa relatora, a Eurest tem vindo a aperfeiçoar a sua gestão e comunicação de acordo com as normas da GRI para uma conduta empresarial mais sustentável.

OBJECTIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Orientámos a nossa forma de comunicar a sustentabilidade alinhando com os objetivos de desenvolvimento sustentável colocadas na agenda até 2030 pela Organização das Nações Unidades.

BCSD PORTUGAL

Somos membros do BCSD Portugal, associação sem fins lucrativos, de utilidade pública, que agrega e representa empresas que se comprometem ativamente com a sustentabilidade.

GRACE – GRUPO DE REFLEXÃO E APOIO À CIDADANIA EMPRESARIAL

Somos membros do GRACE, contribuindo para a partilha de boas práticas de responsabilidade corporativa e para a promoção do desenvolvimento sustentável em Portugal.

AHRESP

Fazemos parte da Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal contribuindo de forma ativa nos projetos levados a cabo por esta organização.

5

Saúde e

bem-estar

Enquanto especialista na área da alimentação e nutrição, a Eurest desenvolve um conjunto de projetos, orientados por nutricionistas, com o objetivo de promover a saúde e o bem-estar de todos seus Colaboradores, Clientes e Consumidores, através de um acompanhamento nutricional e incentivo à prática de uma alimentação e estilo de vida saudáveis.

Acreditamos que possuímos capacidades únicas para a prestação de um serviço de restauração especializado, de elevada qualidade, assente na cultura e necessidades específicas de cada Cliente.

5.1. Qualidade, Inovação, e Nutrição em todos os segmentos de Mercado

5.2. Avaliação e Definição de Compromissos

5.1. Qualidade, Inovação e Nutrição em todos os Segmentos de Mercado

Diariamente a Eurest serve mais de 130 mil refeições. Na base da qualidade destas refeições está a seleção que fazemos dos alimentos, na definição das ementas e a forma como as como preparamos e confecionamos. Estamos empenhados em:

- Apresentar uma oferta alimentar com elevados padrões de qualidade, indo ao encontro da cultura e preferências dos nossos Clientes e Consumidores
- Assegurar a aquisição de alimentos frescos e de qualidade, de acordo com os mais elevados padrões de higiene e segurança alimentar
- Inovar constantemente – dos processos culinários às iniciativas ambientais – para liderar um serviço exigente e diferenciado
- Estabelecer parcerias com a Comunidade Académica e Científica na área da nutrição e da saúde, para o desenvolvimento e inovação do nosso serviço de restauração

Entendemos ser nossa responsabilidade a sensibilização para estilos de vida e de alimentação conscientes e saudáveis, expresso no investimento num conjunto de iniciativas e campanhas. O sucesso deste contributo é alcançado no trabalho com os Clientes e os Consumidores – que mostram igualmente preocupação com estes temas – em formato de eventos, campanhas ou iniciativas de duração mais prolongada.

A Eurest tem em curso várias campanhas na área da alimentação equilibrada e sustentável que tem vindo a desenvolver ao longo dos últimos anos, tendo em vista a sua contribuição para o desenvolvimento sustentável em parceria com os nossos Colaboradores, Clientes e Consumidores.

Campanha Choose Beans

Pretende incentivar o consumo de leguminosas, diversificando a oferta, no sentido de uma alimentação mais saudável e sustentável. As leguminosas têm características nutricionais únicas com grandes benefícios para a saúde (elevado valor proteico, ricas em fibra, vitaminas e minerais) e uma pegada ecológica muito inferior à carne ou peixe (menor pegada carbónica e hídrica na sua produção).

A destacar...

- Reconhecimento externo – Food &Nutrition Awards.
- Aumento em 27% da frequência do consumo de leguminosas, desde o início da campanha, nas unidades empresariais aderentes.
- Edição do livro "40 Receitas saudáveis e sustentáveis" com um capítulo dedicado a receitas com leguminosas.

Campanha Choose Veg

Pretende incentivar o consumo de pratos ovolactovegetarianos, diversificando a oferta, no sentido de uma alimentação mais saudável e sustentável. A maioria dos especialistas sugere a redução do consumo de carne e peixe nos países desenvolvidos, por razões nutricionais, mas também ambientais, uma vez que a pegada ecológica destes alimentos é menor que a da carne e do peixe.

A destacar...

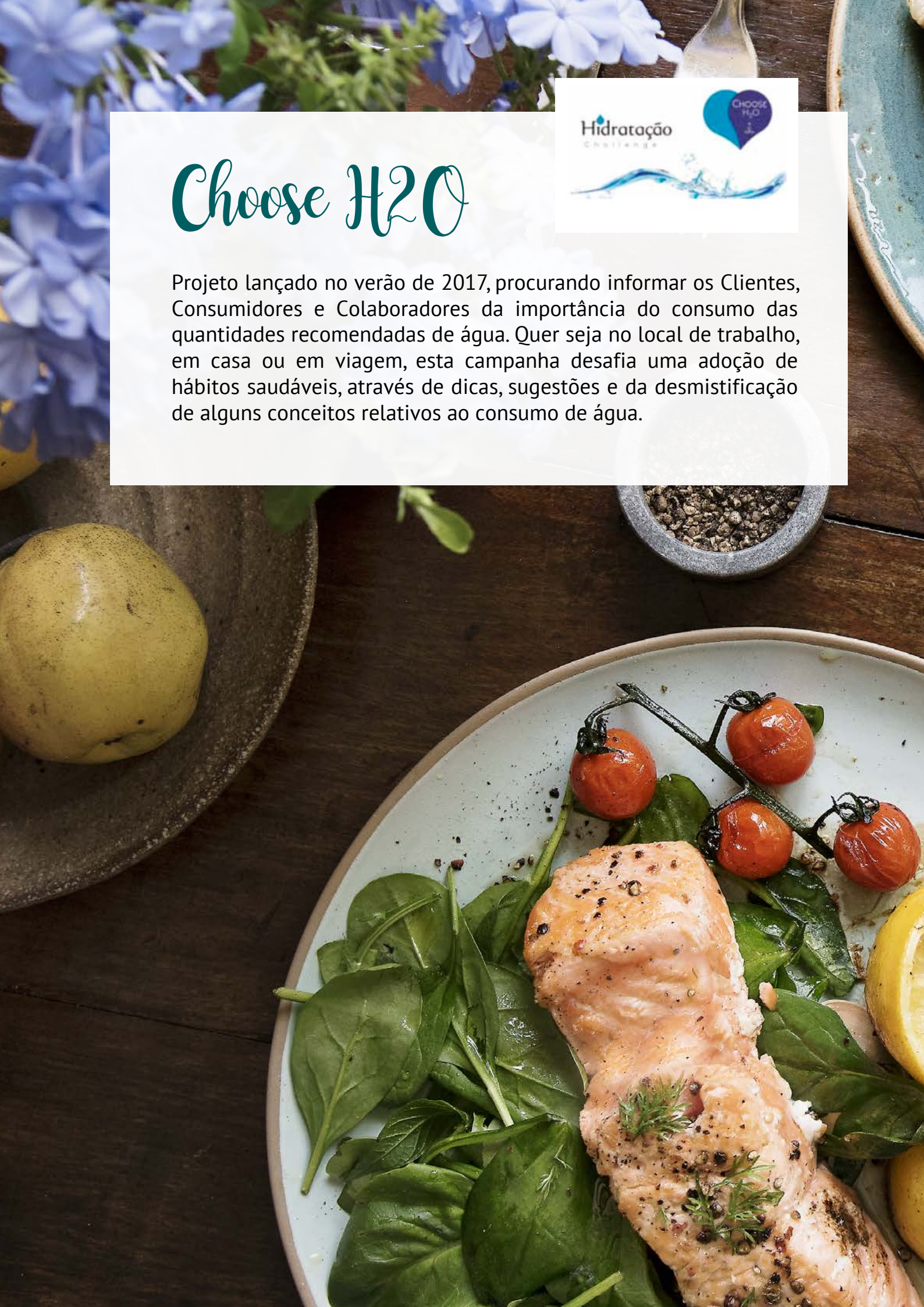
- Reconhecimento externo: Food & Nutrition Awards
- Promoção do consumo de refeições vegetarianas, desde a criação do projeto, nas unidades empresariais aderentes
- Edição do livro "40 Receitas saudáveis e sustentáveis" com um capítulo dedicado a receitas com leguminosas.

Campanha Low Salt

Pretende reduzir o consumo de sal adicionado na confeção. A redução de sal diminui significativamente a pressão arterial e, deste modo, o risco de doenças cardiovasculares. A recomendação de ingestão de sal situa-se nos 5 g/dia, mas o consumo, em Portugal chega aos 12 g/dia.

A destacar...

- Reconhecimento externo: Food & Nutrition Awards e no Hospital do Futuro.
- Globalmente, considerando-se o esforço de comunicação desta campanha a redução do consumo de sal foi de 3%.



Choose H2O

Projeto lançado no verão de 2017, procurando informar os Clientes, Consumidores e Colaboradores da importância do consumo das quantidades recomendadas de água. Quer seja no local de trabalho, em casa ou em viagem, esta campanha desafia uma adoção de hábitos saudáveis, através de dicas, sugestões e da desmistificação de alguns conceitos relativos ao consumo de água.

AIA - Aproveitamento Integral dos Alimentos

Pretende incentivar o consumo do alimento na sua totalidade, reduzindo os recursos naturais necessários e promovendo uma alimentação saudável, tendo em conta o elevado teor de nutrientes nos talos e cascas dos alimentos.

PRINCIPAIS RESULTADOS ATINGIDOS

- Lançamento de um e-book "As nossas receitas Stop Food Waste Day" lançado com vista a assinalar a data e promover uma alimentação mais consciente junto das nossas partes interessadas, em particular dos Clientes e dos Consumidores.

5.2. Avaliação e Futuros Compromissos

Avaliação dos Compromissos Assumidos

Compromisso	Objetivo	Meta	Status	Comentário
LOW Sugar	Reduzir o açúcar das bebidas quentes para ¾ no segmento *Vending*	2016	✓	
LOW Salt	Reduzir o sal em 10%, recorrendo à intervenção local de Chefes de Cozinha	2016	✗	Apesar de se ter registado uma redução da adição de sal (↓3%) o objetivo não foi atingido. Estamos a desenvolver um projeto piloto com intuito de avaliar metodologia de suporte à redução de sal.

Compromissos Futuros

Compromisso	Objetivo	Meta
Low Salt	Reduzir 10% do sal adicionado	2020
Choose Beans	Aumentar consumo em 10% face ao ano anterior	2020

6

Cadeia de F

ornecimento

No atual contexto de alterações climáticas, de crescente degradação ambiental e sistemas de produção pouco sustentáveis, o fornecimento de matérias-primas está sujeito a riscos, tais como, escassez de água, diminuição das reservas de peixe, risco de trabalho infantil, que podem ter grandes impactos nas empresas do setor da restauração.

Na seleção dos nossos produtos alimentares e não alimentares está sempre presente o impacte da nossa atividade, hoje e no futuro, desenvolvendo assim, um conjunto de princípios e políticas que servem de base à nossa atuação com os Fornecedores e Parceiros de negócio, assim como destes com a Eurest.

6.1. Critérios de Sustentabilidade na escolha dos nossos Produtos Alimentares

6.2. Fornecedores – Os Nossos Parceiros Estratégicos

6.3. Avaliação e Definição de Compromissos

6.1. Critérios de Sustentabilidade na escolha dos nossos Produtos Alimentares

Incluímos um conjunto de critérios de responsabilidade corporativa nas nossas práticas comerciais e esforçamo-nos por estender esta experiência aos nossos Fornecedores O nosso negócio depende do fornecimento de uma grande variedade e quantidade de produtos alimentares, sendo imprescindível que os nossos Fornecedores cumpram com alguns requisitos, nomeadamente: a legislação em vigor, boas práticas de sustentabilidade, princípios e políticas da Eurest, disponibilidade para auditorias e possuírem certificados adequados e válidos.

Todos os nossos fornecedores aceitam e regem-se pela nossa Política Eurest, Política de Compras, Princípios de Responsabilidade Social, Código de Conduta, Regulamento de Qualidade, Segurança Alimentar, Segurança no Trabalho, Ambiente e Responsabilidade Social. Desta forma influenciamos positivamente os nossos fornecedores e consecutivamente a nossa cadeia de fornecimento.

6.1.1. Compras sustentáveis

A Eurest considera práticas sociais, ambientais e económicas responsáveis na cadeia de fornecimento, no intuito de incentivar os Fornecedores a adotar também critérios de sustentabilidade na produção e comercialização dos seus produtos, possibilitando vantagens competitivas e, em simultâneo, maiores contributos para a Sociedade.

A Eurest considera aspetos relevantes no setor da alimentação e da restauração com base na ***Sustainable Restaurant Association:***

- Produtos Nacionais e Sazonais
- Bem-Estar Animal
- Comércio Justo
- Política de Pescado Responsável
- Produtos Agrícolas Sustentáveis

Produtos Nacionais e Sazonais

A Eurest recorre à produção nacional, nomeadamente de frutas e legumes, sempre que sejam assegurados critérios de qualidade, quantidade, variedade, capacidade de resposta e custo.
De salientar também, que a Eurest tem sido um canal de exportação de produtos nacionais para o Grupo Compass, contribuindo assim para a dinamização da economia nacional. A título de exemplo, refira-se a exportação de mais de 33 toneladas de açúcar português..

Produtos regionais na Restauração Pública

Um dos fatores diferenciadores da marca REST – específica para o segmento da restauração pública – Áreas de Serviço, é a aposta nos produtos regionais. A Eurest dá primazia aos produtos e aos produtores locais de norte a sul do país, onde as Áreas de Serviço se inserem. São exemplos desta aposta, a fruta (cereja do Fundão, morango de Almeirim, entre outros), queijos regionais, mel e artesanato. Em 2018, este tipo de produtos representaram 1,5M€.

Bem-estar Animal

Partilhamos a preocupação crescente com o bem-estar dos animais de criação, envolvendo não só questões morais e legais, como também a exigência com a qualidade dos alimentos.

A Eurest subscreve, através do Grupo Compass, as "cinco liberdades" que promovem o bem-estar animal elaboradas pela Animal Welfare Council, constituindo os requisitos mínimos que devem ser cumpridos por todos os Fornecedores nacionais e internacionais:

- Ausência de fome e de sede
- Ausência de doenças, ferimentos e dor
- Ausência de desconforto
- Ausência de medo e sofrimento
- Liberdade de o animal expressar um comportamento natural.

Comércio Justo

A Eurest acredita que o comércio justo é uma forma de melhorar o contexto de muitos pequenos produtores nacionais e internacionais, que de outro modo poderiam ficar sujeitos a práticas comerciais desiguais e pouco transparentes. Na Eurest procuramos sensibilizar os nossos Clientes e Consumidores para este tema, de forma a aumentar o fornecimento de produtos de comércio justo, em particular de café, chás e produtos portugueses.

"Portugal Sou eu"

A Eurest subscreve o selo "Portugal Sou eu", na categoria "Estabelecimento Aderente", pela comercialização de produtos presentes no catálogo do programa lançado pelo Ministério Público.

Política de Pescado Sustentável

Tendo em conta a importância que o peixe tem na gastronomia portuguesa, a Eurest pretende contribuir para a preservação das espécies de peixe. Na Eurest cumprimos e exigimos o cumprimento da legislação nacional e comunitária aplicável em vigor, assegurando que 100% da nossa cadeia de fornecimento se cinge às quotas de captura delineadas pelas diretivas europeias e de acordo com uma estratégia global de pescado responsável.

Eurest aposta no Pescado Português Certificado

A Eurest adquire as espécies de peixe: carapau e peixe espada preto com selo Comprovativo de Compra em Lota. Este é um importante contributo da Eurest para a sustentabilidade e rentabilidade do setor das pescas, através da identificação e diferenciação do pescado das lotas junto dos nossos Consumidores finais.

Produtos Agrícolas Sustentáveis

A produção de alimentos necessita de ser mais sustentável, para que se possa preservar a biodiversidade e os recursos naturais a médio/ longo prazo.

A Eurest tendo consciência da sua responsabilidade, está atenta às condições de produção dos alimentos e privilegia a aquisição de alimentos oriundos de produção integrada com base em práticas agrícolas sustentáveis.

Café utz

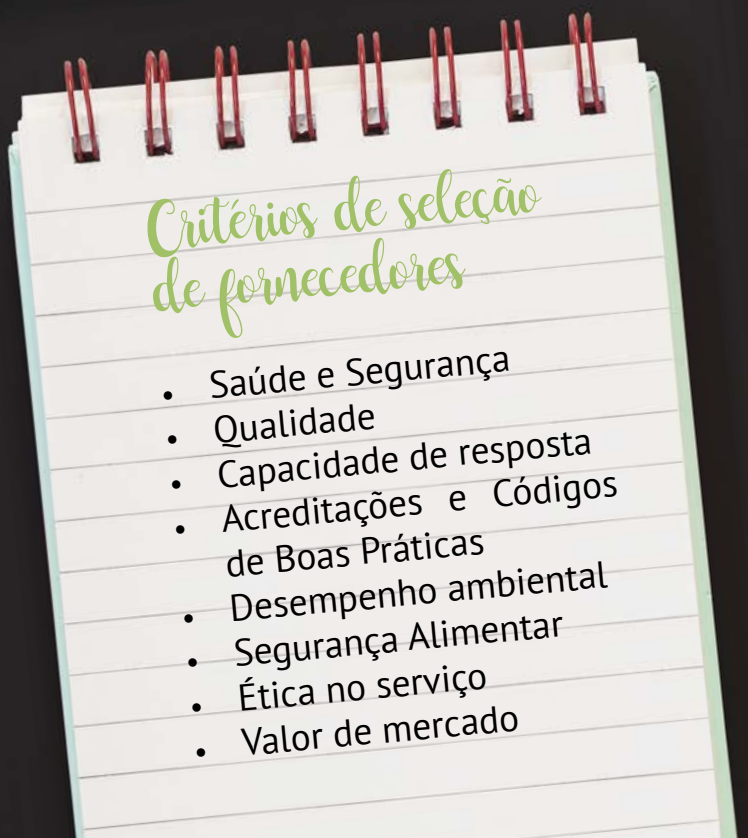
Em 2018, a Eurest iniciou um projeto piloto, em 5 Áreas de Serviço, de substituição do café servido no segmento da Restauração Pública por café UTZ.
Esta substituição foi muito bem aceite pelos Consumidores, pelo que em 2019 temos como objetivo proceder à substituição integral por café UTZ neste segmento de negócio.

6.2. Fornecedores – Os Nossos Parceiros Estratégicos

A boa relação com os nossos Fornecedores é fundamental para mantermos a qualidade dos produtos e serviços que fazem parte do negócio da Eurest e para a melhoria contínua da integração dos critérios de sustentabilidade na nossa cadeia de valor.

6.2.1. Avaliação e seleção de fornecedores

A Eurest adquire bens e serviços a uma variedade de Fornecedores, desde grandes organizações internacionais a Fornecedores locais especializados, e rege-se pela Política de Compras e da Cadeia de Abastecimento Eurest que está alinhada com o Supply Chain Integrity Policy Statement do Grupo Compass.
Avaliamos e selecionamos os nossos Fornecedores com base na sua aptidão para fornecerem o produto de acordo com os requisitos da Empresa, nomeadamente:



Os Fornecedores mais relevantes para o negócio são também sujeitos a avaliação de risco nas quatro vertentes definidas pela Eurest: Financeiro, Reputacional, Operacional e Estratégico. É nosso dever, enquanto líder de mercado, alavancar os fornecedores para a adoção de boas práticas e a melhoria contínua.
Nos últimos três anos foram realizadas 48 auditorias a fornecedores, existindo um aumento de cerca de 12% de auditorias realizadas comparando com o triénio anterior. As auditorias levadas a cabo pela Eurest incidem especificamente sobre fornecedores de bens alimentares. Importa referir que o rácio calculado tem como base o volume total de todas as categorias de fornecedores (alimentar, não alimentar, serviços, logística).
Todos os fornecedores estão referenciados no Sistema Integrado de Compras.

48
AUDITORIAS REALIZADAS

11%
FORNECEDORES AUDITADOS

100%
FORNECEDORES REFERÊNCIADOS NO SISTEMA INTEGRADO DE COMPRAS

4491
PRODUTOS REFERÊNCIADOS NO SISTEMA INTEGRADO DE COMPRAS

Com o objectivo de consolidar informação disponível sobre cadeia de abastecimento, encontramo-nos a rever a Plataforma Portal de Fornecedores de forma a que a informação disponibilizada pelos nossos fornecedores seja mais facilmente validada e consolidada.
Nos últimos três anos, a Eurest adquiriu mais de 14M€ de compras a fornecedores auditados, correspondendo a 11% do total.

6.2.2. Custos com Fornecedores

Em 2018, o total de custos com aquisições foi cerca de 44 M€, dos quais 92% relacionados com Fornecedores nacionais, tendo-se verificado uma estabilidade do valor de custos associados a Fornecedores nos últimos três anos.

FORNECEDORES ESTRANGEIROS | 3,6 M€

FORNECEDORES NACIONAIS | 40,4 M€

Os Fornecedores de matérias primas, logística e de serviços são avaliados pelas nossas equipas, através de Inquéritos de avaliação de qualidade de serviço (disponíveis através de plataformas online) e/ ou reclamações apresentadas interna ou externamente.

6.3. Avaliação e definição de compromissos

Avaliação dos Compromissos Assumidos

Compromisso	Objetivo	Meta	Status	Comentário
Comércio justo	Criação de um menu "Portugal sou eu"	2016	✗	Estão em avaliação outros objetivos relacionados com o comércio justo.
Política de pescado responsável	Comprar exclusivamente peixe com certificado de captura	2016	✓	
	Apoiar as estratégias de combate de pesca ilegal	2016	✓	
	Aumentar a quantidade de peixe adquirido com Certificado de Compra em Lota (CCL)	2016	✓	
Bem-estar animal	Alargar a rastreabilidade das condições de bem-estar animal a todos os animais de produção	2016	✓	

Compromissos Futuros

Compromisso	Objetivo	Meta
Compras Sustentáveis	100% ovos cage free	2025
	Implementação FSSC 22000 incluindo Food fraude e Food defense (versão 4.1)	2020

7

Qualidade

do serviço

Na Eurest prezamos por um serviço de excelência, garantindo que este seja personalizado e de confiança para os nossos Clientes e Consumidores. Esta área assume-se como sendo uma das áreas mais importantes para a Eurest. Assim sendo, e porque queremos satisfazer e manter uma estreita relação com os nossos Clientes e Consumidores, implementámos ferramentas que nos permitem avaliar as suas expetativas e o nosso desempenho enquanto fornecedor.

7.1. Política da Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social

7.2. Segurança Alimentar

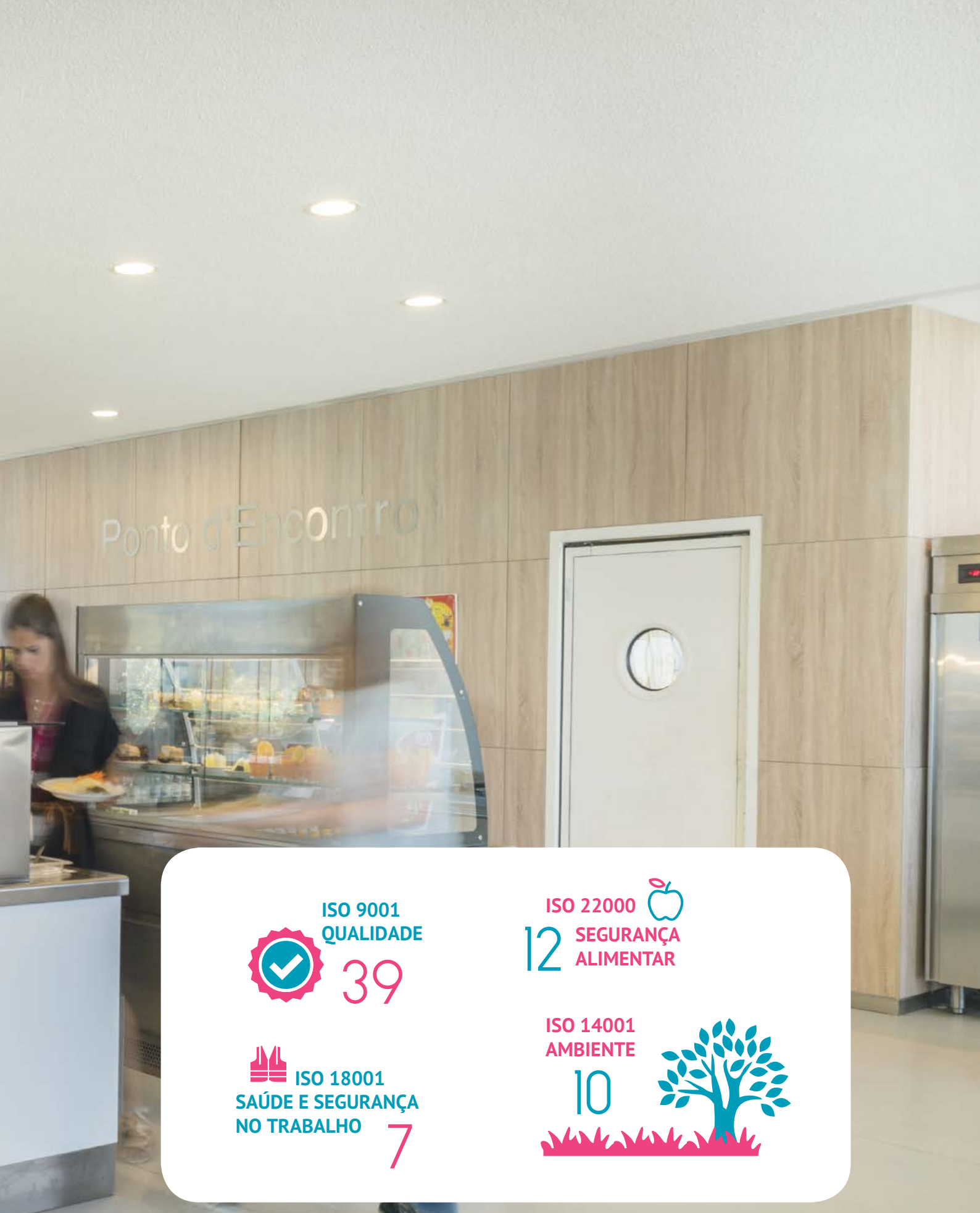
7.3. Ouvir os Clientes e os Consumidores por um Compromisso de Satisfação

7.3. Avaliação e Definição de Compromissos

7.1. Política da Qualidade, Ambiente e Segurança

De forma a garantir os mais elevados padrões de qualidade, assumimos o compromisso de melhorar continuamente o nosso desempenho, desenvolvendo um conjunto de práticas e de objetivos mensuráveis de acordo com os padrões da Qualidade, Segurança Alimentar, Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho e de Responsabilidade Social, sendo parte integrante do plano de negócios da Eurest e determinantes na estratégia para um futuro sustentável.

Todos os anos temos vindo a investir no processo de certificação das nossas unidades, tendo em 2018 alcançado 58 unidades certificadas e cerca de 5 milhões de refeições servidas em unidades certificadas.



ISO 9001
QUALIDADE
39

ISO 22000
12 **SEGURANÇA ALIMENTAR**

ISO 18001
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO
7

ISO 14001
AMBIENTE
10

A Eurest adotou ainda a Norma Portuguesa de Gestão da Responsabilidade Social - NP 4469 tornando-se na primeira empresa do setor certificada, tendo 100% das unidades de acordo com os requisitos desta Norma.

7.2. Segurança Alimentar

Devido à natureza do nosso negócio, a segurança alimentar é o pilar básico da atuação da Eurest, assegurando padrões de controlo exigentes que decorrem do Sistema HACCP - Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos – aplicável em todas as etapas do processamento do produto alimentar, desde a produção e preparação inicial até ao consumo final, considerando o cumprimento de todos os requisitos legais e normativos exigidos.

Assim, no processo de seleção dos nossos Fornecedores e produtos exigimos, desde logo, critérios de segurança alimentar rigorosos, analisados com base no Questionário de Avaliação dos Fornecedores, garantindo uma maior confiança na qualidade dos produtos adquiridos e comercializados.

A Eurest possui vários instrumentos de controlo e processos que integram um sistema de melhoria contínua e que visam a avaliação e monitorização de todos os produtos e serviços, desde a sua produção e durante a sua cadeia de fornecimento.

- Controlo de géneros desde a rececão à distribuição;
- Rastreabilidade;
- Auditorias Qualidade, Ambiente e Segurança;
- Análises microbiológicas.

- Avaliação e Seleção de Fornecedores e Produtos;
- Auditorias a Fornecedores;
- Comunicação através do Portal de Compras e de Fornecedores;
- Inquérito ao serviço prestado pelos Fornecedores.

A avaliação de impactes dos nossos produtos e serviços baseia-se em quatro fases: planeamento e comunicação, sistema de rastreabilidade, distribuição e produção.

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 sua seleção 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 testemunho e seguimento do produto através de contacto com os Consumidores.

Uma das ferramentas de verificação da conformidade com o Sistema de Gestão são as auditorias internas e externas realizadas periodicamente pela Eurest. Estas auditorias são realizadas no processo de produção e em toda a cadeia de fornecimento com base na avaliação de risco. Sempre que se verificam não conformidades ou desvios, face aos objetivos e metas traçados, são identificadas oportunidades de melhoria e desencadeadas ações corretivas para uma otimização do desempenho destes processos.

	2016	2017	2018
Auditorias Qualidade, Ambiente e Segurança	395	332	369
Análises microbiológicas	5.884	7.305	2.326
Intoxicações alimentares	0	0	0

Nota | A Eurest realizou menos análises microbiológicas em 2018 devido ao término de contratos que exigiam a realização de análises microbiológicas de caracter muito regular.

7.3. Ouvir os Clientes e Consumidores por um Compromisso com a Satisfação

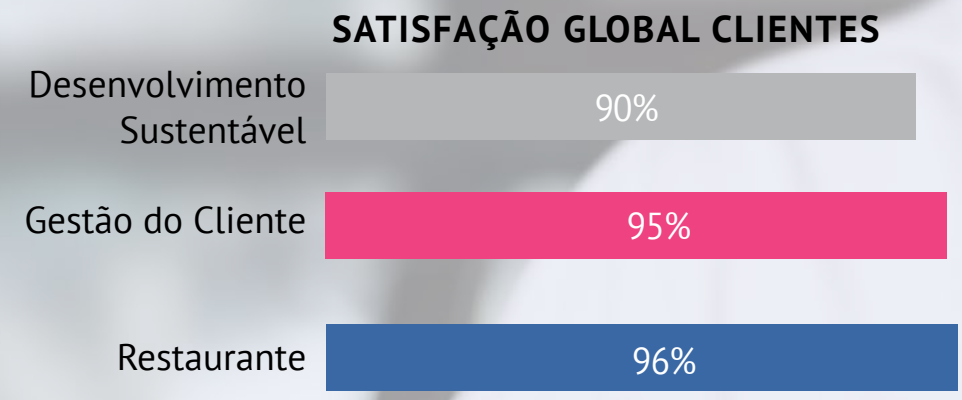
Junto dos nossos Clientes e Consumidores aferimos periodicamente se o serviço prestado está de acordo com todos os parâmetros expectáveis de qualidade e de segurança alimentar. Para tal, a Eurest usa vários mecanismos que tornam possível esta comunicação direta e eficaz como por exemplo, inquéritos de satisfação e reuniões periódicas. Estes instrumentos constituem uma ferramenta fundamental para garantir uma qualidade elevada dos produtos e um desempenho superior dos serviços, sendo ainda um valioso método para identificar áreas de melhoria e oportunidades de negócio:

- **Inquéritos de Satisfação de Clientes |** Periodicidade mínima bianual em formato digital onde os Clientes avaliam a prestação global do serviço e tendências de alimentação e nutrição e também parâmetros relacionados com a responsabilidade social da empresa.
- **WITY – What Is Important To You |** Identificação de pontos positivos e oportunidades de melhoria em ambiente de entrevista com os nossos Clientes.
- **Inquéritos de Satisfação de Consumidores |** Periodicidade mínima anual onde os Consumidores são convidados a realizar uma avaliação da qualidade do produto (refeição), o serviço prestado, o espaço das refeições, a dinamização de eventos e também as ações de responsabilidade social.

B
N
M
alt gr
ctrl
shift

Inquérito de Satisfação de Clientes

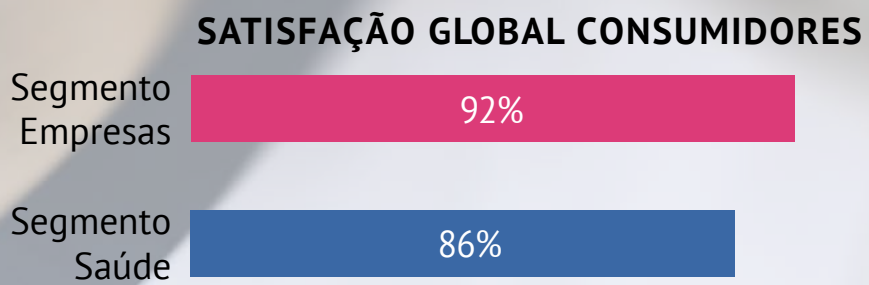
O Inquérito de Satisfação realizado aos nossos Clientes revelou que continuamos a ser uma referência no setor. Em 2018, o índice de satisfação global atingiu o valor de 94%, superando a meta definida (92%). Deste modo, reforçamos o nosso posicionamento enquanto parceiros ideais de negócio, reconhecidos pela eficiência, confiança e profissionalismo.



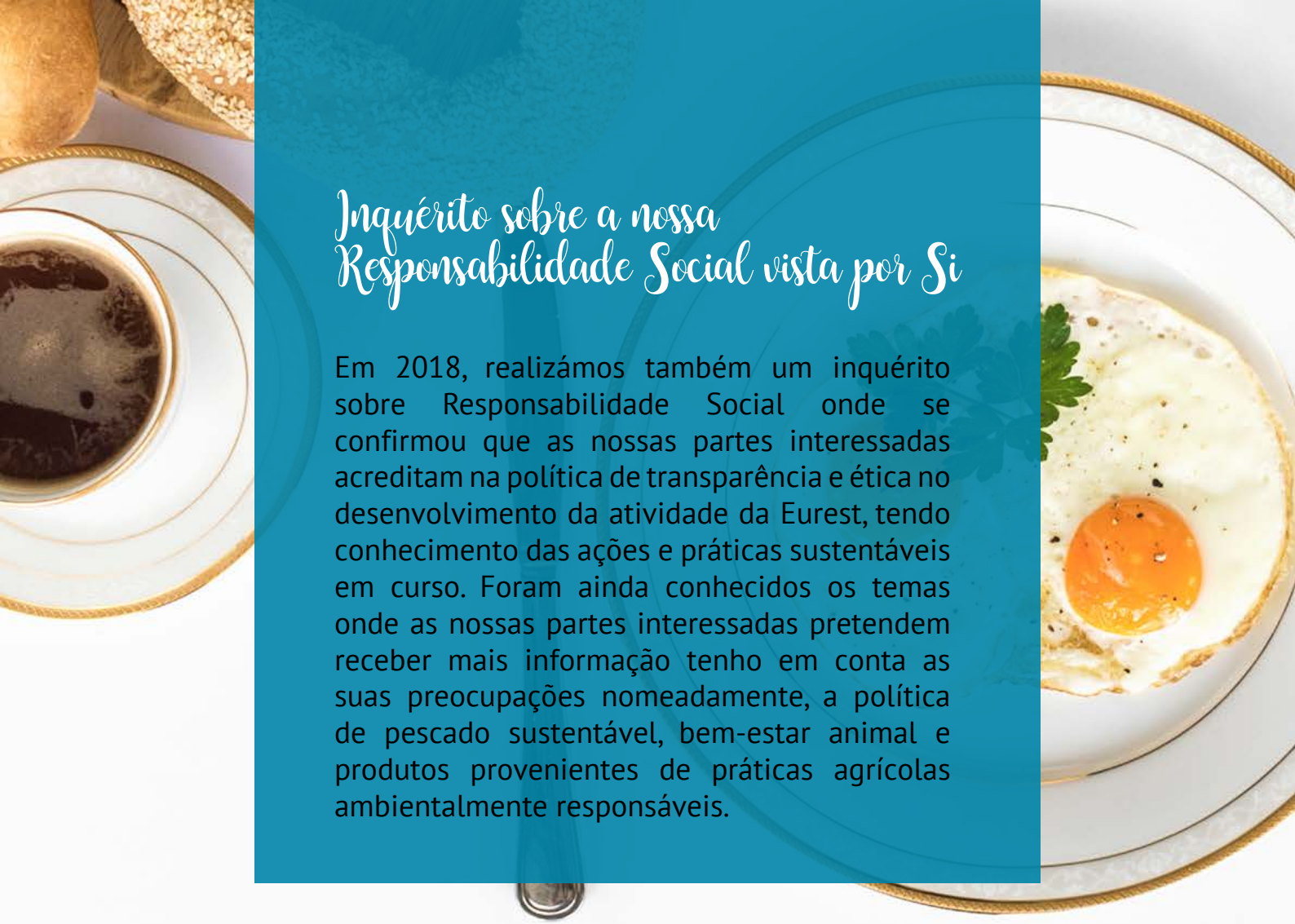
O índice de satisfação global abrange parâmetros de qualidade e excelência dos produtos, tais como, o sabor e tempero dos alimentos, acompanhamento ao Cliente, ética e profissionalismo, sustentabilidade e visão para um futuro melhor, entre outros, estando integrados em três categorias: Restaurante, Gestão do Cliente e Desenvolvimento Sustentável.

Inquérito de Satisfação de Consumidores

O Inquérito de Satisfação realizado aos nossos Consumidores revelou um índice de satisfação global de 87% em 2018, superando a meta definida (84%). Todas as respostas foram analisadas por uma equipa interna especializada, avaliando a eficácia das ações implementadas e as futuras ações ainda necessárias para assegurar todas as expetativas dos nossos Consumidores.



Das necessidades salientadas no inquérito de 2018, destacam-se a melhoria do tempo de atendimento, remodelação de espaços de refeição com vista à sua modernização, atendimento mais personalizado e dinamização de eventos.



Inquérito sobre a nossa Responsabilidade Social vista por Si

Em 2018, realizámos também um inquérito sobre Responsabilidade Social onde se confirmou que as nossas partes interessadas acreditam na política de transparência e ética no desenvolvimento da atividade da Eurest, tendo conhecimento das ações e práticas sustentáveis em curso. Foram ainda conhecidos os temas onde as nossas partes interessadas pretendem receber mais informação tenho em conta as suas preocupações nomeadamente, a política de pescado sustentável, bem-estar animal e produtos provenientes de práticas agrícolas ambientalmente responsáveis.

A Eurest considera o tratamento de Gestão de Reclamações como uma ferramenta de extrema importância ao nível da sua imagem e fidelização de Clientes e Consumidores. Os nossos Consumidores podem exercer o seu direito à reclamação através do Livro Oficial de Reclamações, resolução de litígios amigavelmente através dos Centros de Arbitragem dos conflitos de Consumo, por email e ainda através de um Boletim de Avaliação de Satisfação. Este último trata-se de um mecanismo interno proactivo.

Reclamações | Livro Oficial	17/18	16/17
Empresas	16	6
Restauração Pública	78	73
Saúde	18	19
Escolas	8	6
Total	**120**	**104**
Unidades com Reclamações Oficiais	**16%**	**12%**

Verifica-se que o número de reclamações oficiais aumentou em 2018, devido a dois novos contratos que registaram 10% do total do número de reclamações.

7.4. Avaliação e Futuros Compromissos

Compromissos Futuros

Compromisso	Objetivo	Meta
Satisfação de consumidores	85%	19/20
Novo modelo de comunicação com Clientes – Magazine Eurest	Comunicação trimestral	19/20
Portal para os Consumidores comunicarem alergias e intolerâncias		2020

8

Capital Hum

Reconhecemos que os nossos Colaboradores são a chave para o sucesso do nosso negócio, queremos proporcionar condições desafiantes com oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional.
Procuramos garantir um ambiente de trabalho saudável e seguro para os nossos Colaboradores, Fornecedores e Parceiros.

8.1. Os nossos Colaboradores

8.2. Saúde e Segurança no Trabalho

8.3. Formação e Desenvolvimento

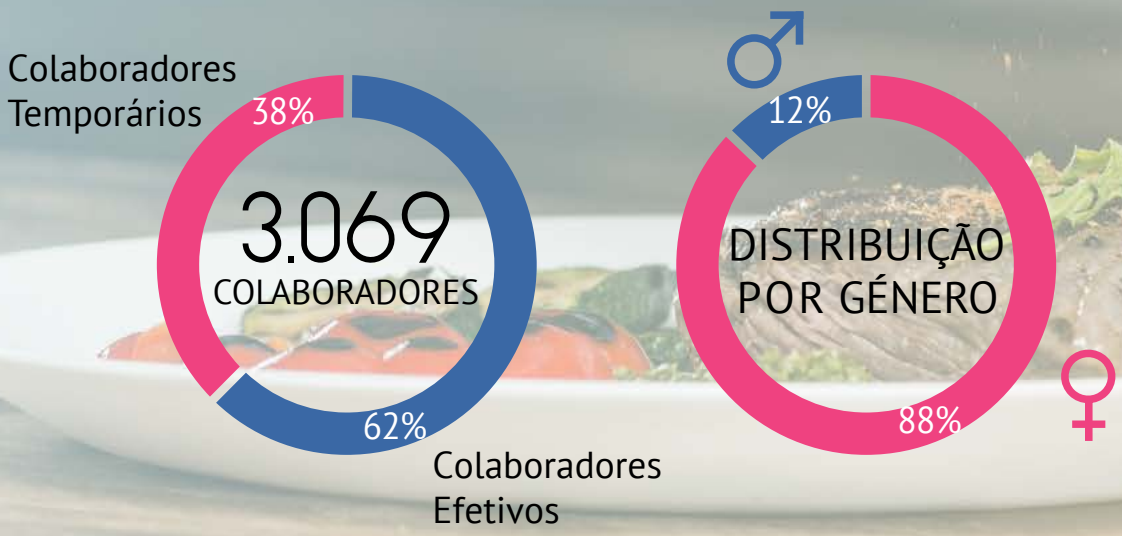
8.4. Avaliação e Definição de Compromissos

8.1. Os nossos Colaboradores

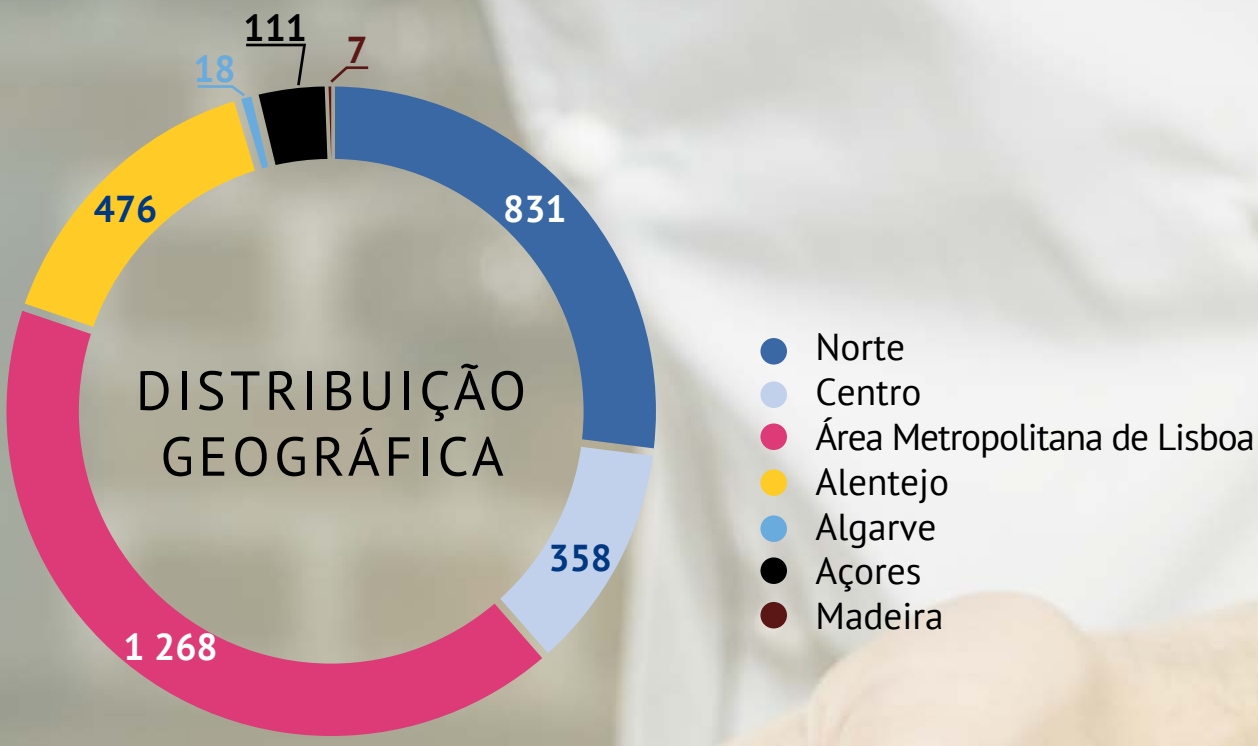
O Código de Ética da Eurest estabelece os princípios de relacionamento com os nossos Colaboradores, onde manifestamos que:

- Acreditamos que criamos oportunidades para capitalizar o potencial da diversidade e o nosso desempenho empresarial
- Estamos empenhados em basear as nossas relações no respeito pela dignidade individual e num tratamento justo para todos
- Pretendemos recrutar e promover, sem discriminação ou assédio sexual, físico, mental ou de qualquer outro tipo
- Pretendemos desenvolver todas as capacidades relevantes para o progresso de carreiras
- Promovemos a segurança e saúde no local de trabalho
- Praticamos uma política de remuneração justa e equitativa
- Estabelecemos canais de divulgação para a gestão de conflito de interesses.

No final de 2018, a Eurest contava com um total de 3.069 colaboradores. A flutuação do número de Colaboradores está diretamente relacionada com as características do nosso sector e respetiva legislação laboral, em que os colaboradores são transferidos entre os concessionários quando ocorre alteração da concessão do serviço, para garantia da estabilidade do seu posto de trabalho e direitos.
O número de colaboradores da Eurest diminui 9,8% em 2018 para um total de 3.069, dos quais 88% são do género feminino, reflexo da área de negócio da empresa.
Cerca de 90% dos Colaboradores da Eurest encontram-se num regime de full-time e os restantes 10% em regime de part-time.



Relativamente à distribuição geográfica verifica-se que 41% dos nossos Colaboradores situam-se na Área Metropolitana de Lisboa e 27% na região mais a Norte do país. Temos igualmente operações significativas no Centro e no Alentejo, sendo que os restantes encontram-se dispersos pelo Algarve e regiões autónomas.



Em 2018 foram admitidos 1.453 colaboradores e, em igual período, saíram da empresa 1.399 colaboradores. Estes valores representam uma taxa de entradas de 47,3% e uma taxa de saídas de 45,6%, números que se justificam pela dinâmica implícita ao Segmento Educação.

A Eurest e a implementação da NP 4552:2016

A Eurest faz parte do Projeto 3 em Linha - Programa para a Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar 2018-2019 promovido pelo Governo Português, estando a caminhar para a certificação da NP 4552. Este programa tem como objetivo promover um maior equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar, como condição para uma efetiva igualdade entre homens e mulheres e para uma cidadania plena. A importância desse equilíbrio é reconhecida no Pilar Europeu dos Direitos Sociais como uma das condições justas de trabalho.

A implementação da NP 4552 tem como principal objetivo fidelizar os Colaboradores, e reforçar o nome da Eurest como entidade de referência no mercado, estando em prática várias ações nomeadamente, atribuição de dias de férias extra por antiguidade, cartão saúde Eurest, fidelização BeRest, entre outras medidas.

Sabendo da importância que os benefícios representam na atração e retenção de talento, juntamos ao pacote retributivo, um conjunto de programas e iniciativas orientados às necessidades das diferentes gerações de trabalho – Programa de Conciliação Ser Eu.

Ser Eu

Cartão Saúde Eurest

A Eurest, enquanto empresa Socialmente Responsável, aposta no reconhecimento das suas pessoas e na implementação de mais valias para os Colaboradores. O Cartão Saúde Eurest, da União das Misericórdias Portuguesa, é um cartão que permite ter acesso, com preços vantajosos, a uma vasta rede de especialidades e médicos de Norte a Sul do País. Este cartão não tem limite de idade, período de carência, e quaisquer outras restrições.

8.2. Saúde e Segurança no Trabalho

Por considerarmos que os nossos Colaboradores são parte imprescindível para o fornecimento de um excelente serviço, assumimos um compromisso claro e uma atitude direta e pró-ativa relativamente às questões de Saúde e Segurança dos mesmos, prevenindo os riscos, as lesões, e os incidentes de trabalho.
Para além da certificação pelo referencial OHSAS 18001, a Eurest apostou na comunicação e motivação dos Colaboradores através da criação do Grupo de Mentores de Saúde e Segurança no Trabalho (SST). Estes Colaboradores, selecionados criteriosamente, têm como objetivo motivar e envolver as equipas locais, na implementação dos procedimentos inerentes à SST.
O nosso plano de ação também prevê um programa de auditorias multidisciplinares (diretores, gestores operacionais, gestores de unidade e técnicos), com vista a avaliar e garantir as condições de trabalho dos nossos Colaboradores.
Enquanto especialista na área da alimentação e nutrição, a Eurest desenvolve um conjunto de projetos internos com o objetivo de promover a saúde e o bem-estar para todos seus Colaboradores, dos quais destacamos:

- Promoção da ginástica laboral
- Partilha de boas práticas entre equipas das Unidades.

Ao longo do ultimo triénio realizámos ainda outras iniciativas que visaram a melhoria de condições de trabalho dos nossos Colaboradores, com especial enfoque na continuidade do investimento em Equipamentos de proteção individual e formação específica na área.

Não se registaram óbitos nos últimos três anos, verificando-se que o número de doenças profissionais desceu significativamente desde 2016 (80%). Em 2018, registou-se um decréscimo, quer no índice de frequência (5%), quer no índice de gravidade (22%).

8.3. Formação e Desenvolvimento

Na Eurest acreditamos que a formação tem uma importância fundamental para tornar o nosso negócio mais competitivo e inovador.

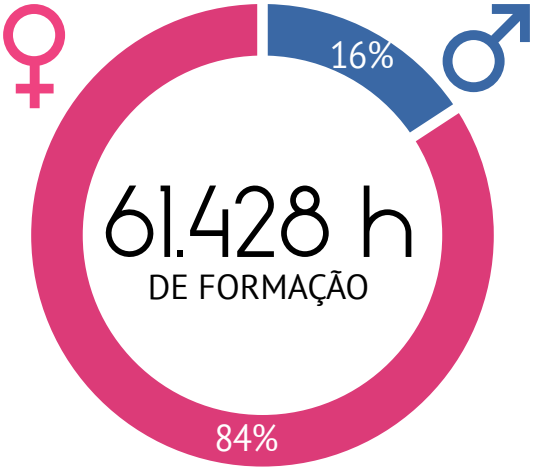
Assumimo-nos como um empregador comprometido com o desenvolvimento profissional e pessoal dos Colaboradores, proporcionando-lhes os recursos necessários para consolidar competências de liderança, de desenvolvimento organizacional e oportunidades de carreira, bem como fortalecer o potencial pessoal e profissional de jovens quadros.

A política de formação da Eurest assenta na Academia Eurest. A formação de acolhimento marca a fase inicial do desenvolvimento profissional dos Colaboradores, que dá a conhecer os diversos pilares da identidade cultural da empresa. As ações de formação abrangem questões ligadas à segurança alimentar e nutrição, bem como temas associados ao ambiente, saúde e segurança no trabalho, responsabilidade social, conciliação estando também presente o desenvolvimento das competências pessoais, de gestão e linguísticas.

Ac@demia Eurest

Anualmente, é elaborado um plano de formação com base nas principais necessidades da empresa, assim como, uma avaliação posterior da eficácia das ações de formação. Para além do plano de formação elaborado de acordo com a pertinência e desempenho, apoiamos os Colaboradores que pretendam frequentar pós-graduações, mestrados ou MBA relacionadas com a atividade da Eurest.

As horas totais de formação realizada apresentaram um decréscimo de 25% entre 2016 e 2017, devido à diminuição do número de colaboradores. Os dados de 2018 ainda não se encontram disponíveis à data de publicação deste Relatório.



A avaliação de desempenho anual estende-se a todos os Colaboradores efetivos. Existem 3 modelos de avaliação distintos: equipa de operações, equipas de suporte e equipas de liderança, sendo que todos assentam na Visão, Valores e Código de Conduta da empresa.

100% dos colaboradores receberam uma avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho aplica-se apenas aos colaboradores que estão há mais de 6 meses na Organização. Da avaliação resultam os objetivos futuros na sua função e o plano de desenvolvimento individual que permitirá assegurar um desempenho adequado aos desafios estratégicos da empresa.

8.4. Avaliação e Futuros Compromissos

Avaliação dos Compromissos Assumidos

Compromisso	Objetivo	Meta	Status
Formação E-learning	Aumento de 5% no número de horas de formação	2017	Objetivo transita para 2019-20, dado existir uma necessidade de integração de sistemas informáticos entre duas plataformas.
	Abranger 30% dos Colaboradores, não chefias, com formação e-learning	2017	
Alargamento de competências das Chefias	Aumento de 10% no número de horas de formação junto destes Colaboradores	2017	✓

Compromissos Futuros

Compromisso	Objetivo	Meta
Formação E-learning	Implementação de sistema robusto de e-learning robusto	2020
Alargamento do Programa de Conciliação	Alargamento dos serviços e benefícios aos Colaboradores	2019

9

Ambiente e

Comunidade

Na gestão dos recursos necessários para a produção de 27 milhões de refeições anuais, procuramos fazer uma gestão rigorosa, que permita a redução dos impactes ambientais resultantes do volume da nossa atividade ao longo da cadeia de valor, assim como a promoção de um consumo sustentável e saudável.

A Eurest potencia um impacte positivo na Comunidade, assente numa lógica de prevenção, mitigação e compensação dos seus impactes ambientais e sociais, acreditando assim, na sustentabilidade do seu negócio.

9.1. Desempenho Ambiental

9.2. Campanhas Ambientais

9.3. Força Positiva na Comunidade

9.4. Avaliação e Definição de Compromissos

9.1. Desempenho Ambiental

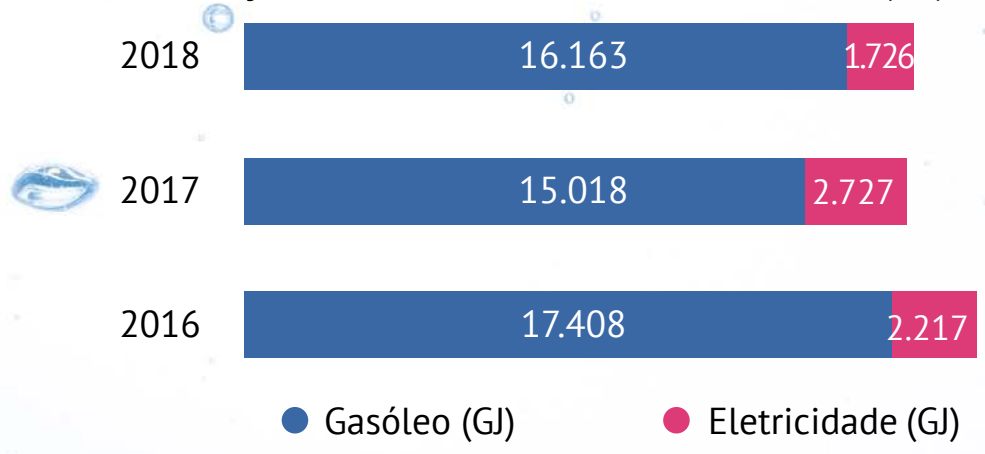
Na Eurest preocupamo-nos com o impacte da nossa atividade no ambiente, avaliando sistematicamente um conjunto de indicadores de desempenho que garantem o nível de eficiência pretendido em relação aos aspetos ambientais mais relevantes nomeadamente, consumos energéticos, água e materiais, bem como a produção de resíduos.

Consumo de Energia

Os consumos de energia englobam a eletricidade usada nos escritórios e nas unidades de confeção de refeições e o gasóleo usado nas deslocações em trabalho.

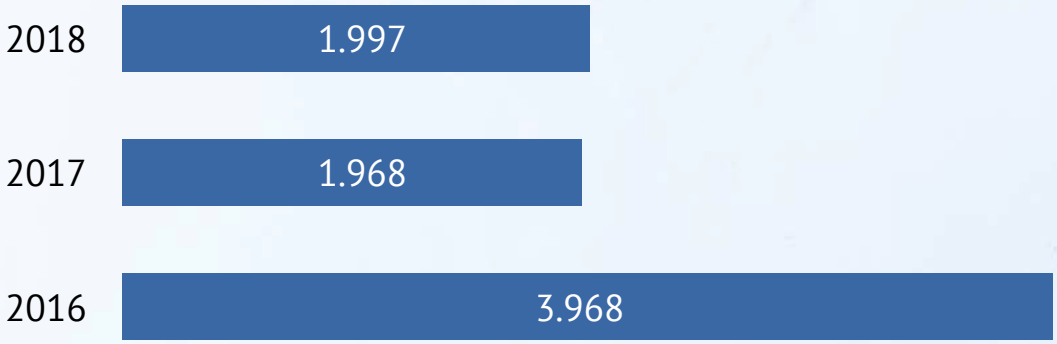
A Eurest considera a melhoria continua da gestão dos consumos energéticos, verificando-se um decréscimo no último triénio de cerca de 9%. Ações como o investimento em iluminação LED, reforço das ações internas de manutenção preventiva de equipamentos de frio e a aquisição de equipamentos com menor consumo energético, contribuíram para obter este resultado.Em 2018, verifica-se que o maior consumo energético na atividade da Eurest continua a ser o gasóleo, sendo que no total deste ano foram consumidos cerca de 17.900 GJ de energia.

EVOLUÇÃO DOS CONSUMOS ENERGÉTICOS (GJ)



Em termos de emissões de Gases de Efeito Estufa – GEE, houve uma diminuição de cerca de 50% ao longo do último triénio. Esta situação justifica-se através do menor número de Áreas de Serviço.

EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES DE GEE (t CO_2)

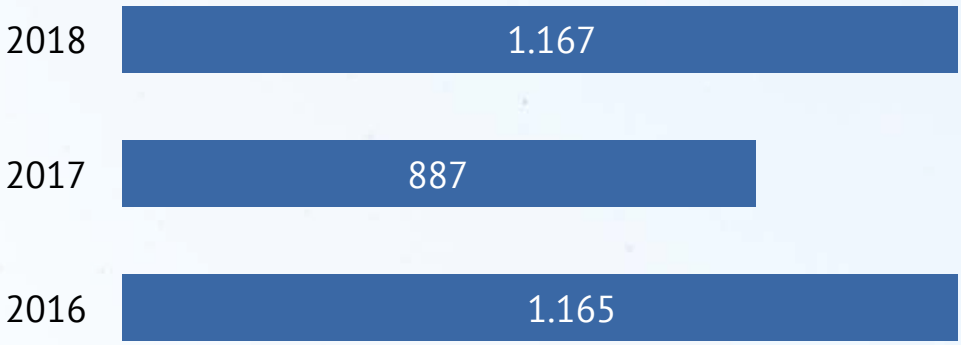


Fonte dos fatores de emissão: EDP Comercial

Consumo de Água

A água é um recurso natural, cada vez mais escasso, fundamental para a atividade da Eurest, sendo prioritário assegurar o seu uso sustentável. A qualidade da água utilizada nas atividades da Eurest é avaliada regularmente, sendo consumida, essencialmente, na preparação e confeção de refeições e na higienização de equipamentos e infraestruturas.

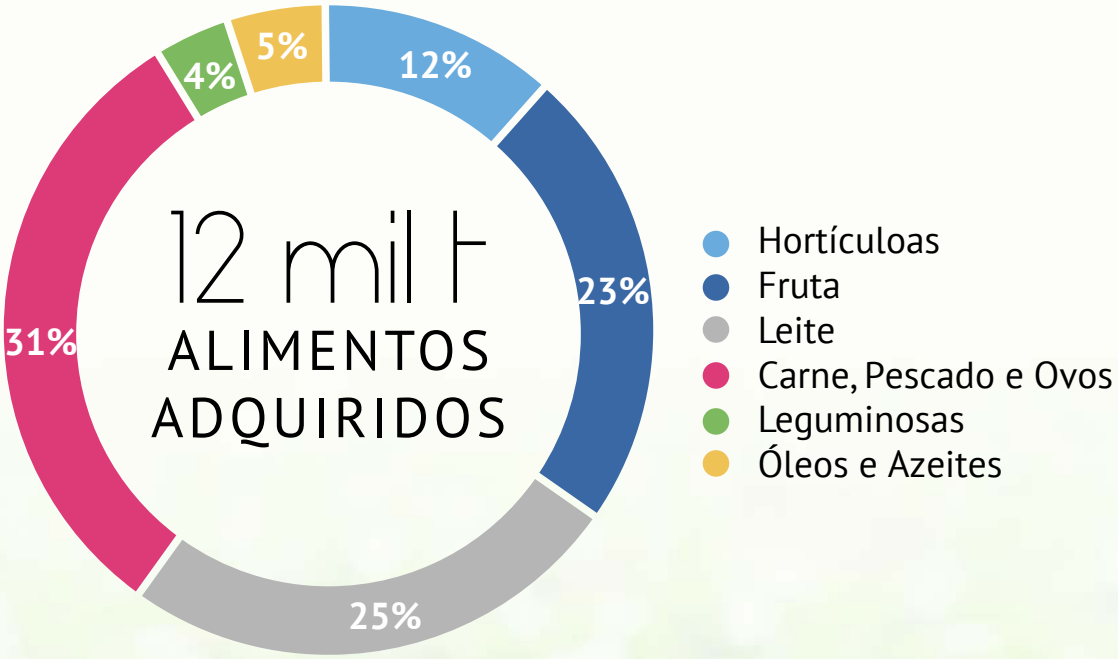
EVOLUÇÃO DOS CONSUMOS DE ÁGUA (m^3)



Consumo de Materiais

Em 2018, a Eurest consumiu cerca de 12 mil toneladas de alimentos, destacando-se um maior consumo de produtos hortícolas, fruta, carne, pescado e lacticínios, reflexo da aposta da empresa em servir refeições mais saudáveis e equilibradas, e das ações de promoção destes alimentos que tem desenvolvido junto dos seus Clientes e Consumidores.

ALIMENTOS ADQUIRIDOS (t) EM 2018



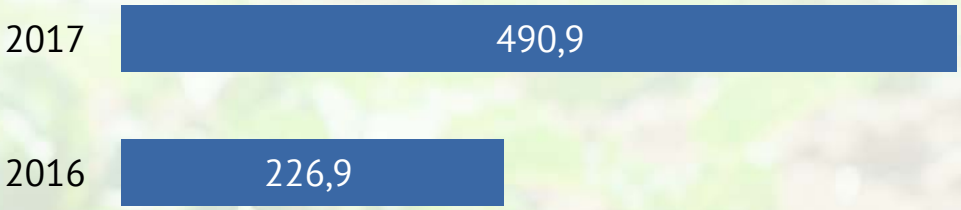
Verifica-se um decréscimo na quantidade de alimentos consumidos ao longo do último triénio de 5%. Esta situação justifica-se pela saída de alguns contratos com grande volume de refeições.
Em 2016 registou-se um incremento do consumo de papel A4 devido à necessidade de impressão dos inquéritos de avaliação da satisfação de consumidores. Este processo foi posteriormente informatizado, o que possibilitou uma diminuição do consumo de papel na ordem dos 27% entre 2016 e 2018.

Em relação ao papel usado em saquetas e toalhetes, verifica-se também um decréscimo de 4% (valor indexado ao nº de refeições), sendo neste momento utilizados maioritariamente no Segmento Educação, dando cumprimento a exigências contratuais.
De salientar, que a Eurest usa nas suas instalações detergentes biodegradáveis, sendo estes compostos constituídos por elementos menos tóxicos e mais facilmente absorvidos no meio natural e consequentemente, com menor impacte ambiental.

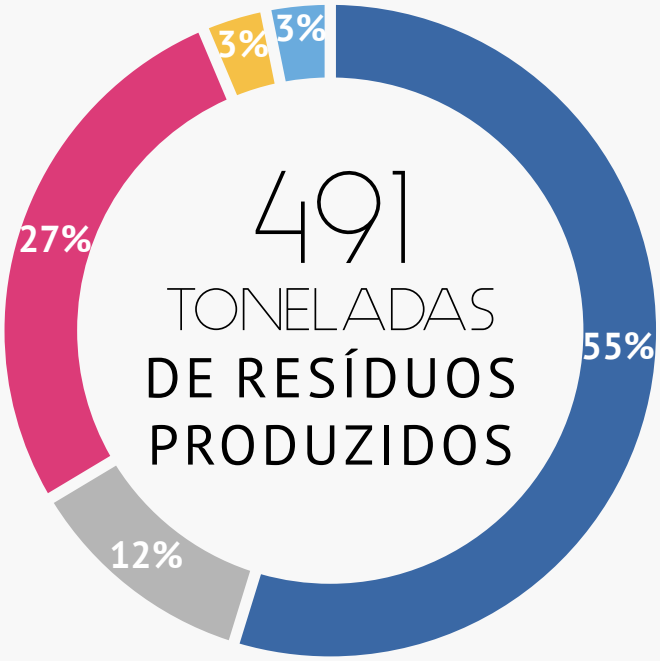
Produção de Resíduos

A recolha e o tratamento dos resíduos produzidos estão assegurados por empresas licenciadas, de acordo com a sua classificação. Em 2017, foram produzidos cerca de 490 toneladas de resíduos na atividade da Eurest. Os dados de 2018 ainda não se encontram disponíveis à data deste Relatório.

EVOLUÇÃO DA PRODUÇÃO DE RESÍDUOS (t)



O tipo de resíduos deriva da natureza do nosso negócio,caracterizando-se pelo volume de resíduos provenientes de misturas de gorduras e óleos, da separação de óleo/água, contendo óleos e gorduras alimentares.

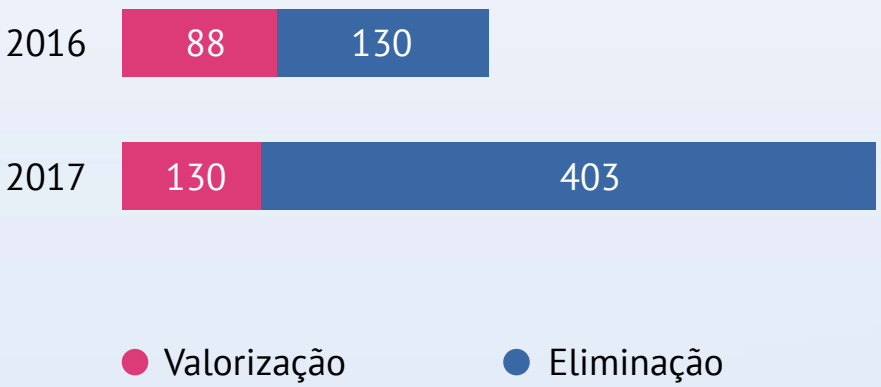


- Misturas de gorduras e óleos, da separação de óleo/água, contendo óleos e gorduras alimentares
- Óleos e girduras alimentares
- Outros resíduos urbanos e equiparados, incluíndo misturas de resíduos
- Embalagens de papel e cartão
- Outros

Nos últimos anos a Eurest tem produzido quantidades mínimas de resíduos perigosos. A quase totalidade (99,9%) dos resíduos produzidos pela Eurest, em 2017, foram resíduos não perigosos. Os dados de 2018 ainda não se encontram disponíveis à data de publicação deste Relatório.

Em 2017 cerca de 82% dos resíduos não perigosos foram encaminhados para operações de eliminação e os restantes 18% conduzidos para operações de valorização.

QUANTIDADE DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS POR DESTINO FINAL (t)



9.2. Campanhas Ambientais

A Eurest tem vindo a desenvolver campanhas ambientais com os Clientes e Consumidores, dado que acredita que a capacidade de mobilização e visão coletiva contribuem para o sucesso da maior parte das iniciativas e, globalmente, do negócio.

Estas iniciativas são desenvolvidas de forma dinâmica e multifacetada e estão alinhadas com as mudanças necessárias para mitigar as alterações climáticas, reduzir o desperdício alimentar e melhorar o desempenho ambiental.

Projeto Stop Food Waste Day

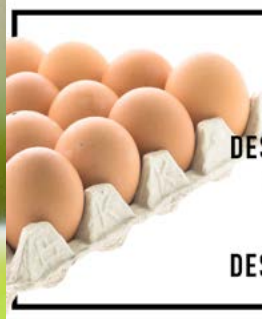
Esta campanha prima por ter como objectivo a redução do desperdício alimentar. O nosso principal foco é a mobilização dos nossos Colaboradores, Clientes e Consumidores para a importância da redução do desperdício alimentar através do marketing de experiências, de novos conceitos de alimentação.

A Eurest integra, desde a primeira edição, esta campanha a nível mundial do Compass Group.

A DESTACAR...

- No ano 2018 impactámos 133.687 consumidores.
- Realização de uma visão e cooperação coletiva para o desenvolvimento sustentável na nossa atividade em conjunto com as nossas partes interessadas

SAVETHEFOOD.COM



1 OVO
DESPERDIÇADO
218 LITROS
DE ÁGUA
DESPERDIÇADA
SAVETHEFOOD.COM

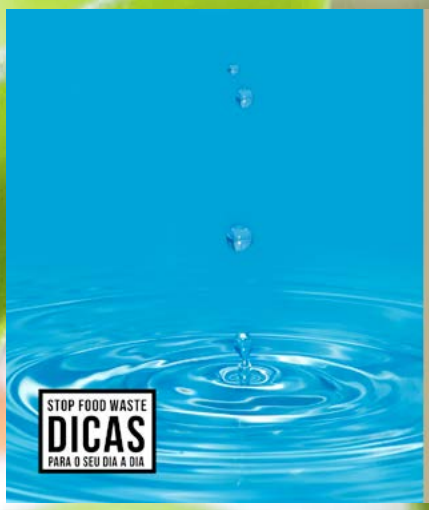
LET'S SAVE
THE FOOD
#STOPFOODWASTEDAY

STOPFOODWASTEDAY.COM

FAÇA UMA LISTA_

UMA FAMÍLIA DE 4 PESSOAS DESPERDIÇA POR ANO 1500 € DE ALIMENTOS.

FAÇA LISTAS DE COMPRAS APENAS COM O QUE NECESSITA COMPRAR E QUE SABE QUE VAI UTILIZAR.



POUPE ÁGUA_

DESPERDIÇAR 1 KG DE BIFE É O EQUIVALENTE A DEIXAR A ÁGUA DO DUCHE A CORRER DURANTE 6 HORAS.

QUANTO MAIS TEMPO DEIXAMOS CARNE À TEMPERATURA AMBIENTE MAIS RAPIDAMENTE ELA SE ESTRAGA. COMPRE SEMPRE A CARNE/ PEIXE NO FINAL DAS SUAS COMPRAS E VÁ DIRETO A CASA.

COM AS CRIANÇAS_

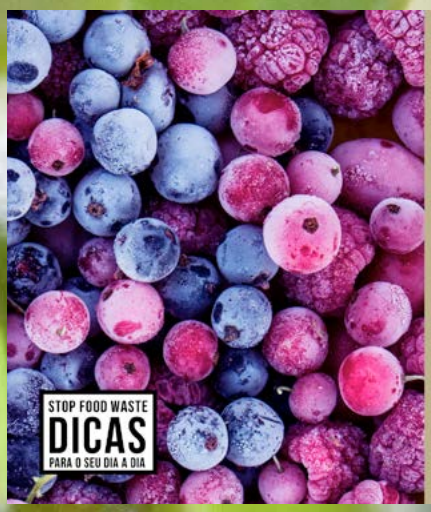
ESTUDOS INDICAM QUE A MAIOR PARTE DAS CRIANÇAS TEM DE EXPERIMENTAR 15 VEZES UM ALIMENTO ATÉ O ACEITAR OU GOSTAR DELE.

COMECE POR PORÇÕES PEQUENAS, PODEM SEMPRE REPETIR SE QUISEREM_

SAVETHEFOOD.COM

LET'S SAVE
THE FOOD
#STOPFOODWASTEDAY

STOPFOODWASTEDAY.COM



CONGELAÇÃO_ PORQUE NÃO?

17% DOS ALIMENTOS PRODUZIDOS PARA CONSUMO HUMANO SÃO DESPERDIÇADOS EM PORTUGAL, AO LONGO DA CADEIA ALIMENTAR, O QUE REPRESENTA 1 MILHÃO DE TONELADAS POR ANO.

NA SUA CASA CONGELE SOBRAS DE REFEIÇÕES, PÃO, FRUTAS E LEGUMES EM VEZ DE OS DESPERDIÇAR.

NÃO DESPERDICE_

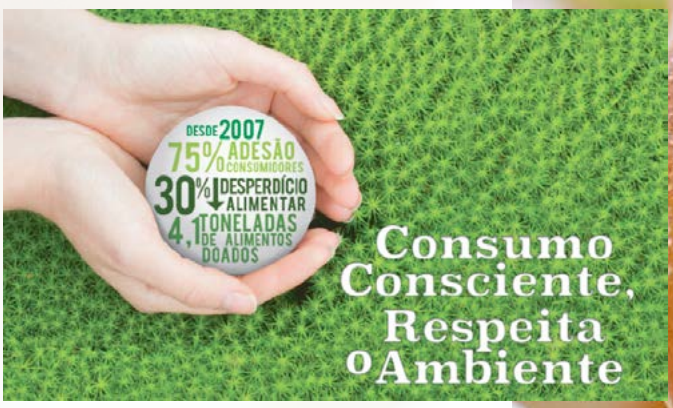
90% DOS CONSUMIDORES DESPERDIÇAM ALIMENTOS ANTES DO FIM DA VALIDADE.

PROGRAME AS SUAS REFEIÇÕES DE ACORDO COM AS DATAS DE VALIDADE DOS PRODUTOS QUE TEM NA DESPENSA OU FRIGORIFICO.

SEJA CRIATIVO_

EVITE O DESPERDÍCIO DE ALIMENTOS, CONTROLE AS DATAS DE VALIDADE DOS PRODUTOS EM SUA CASA, PLANEIE REFEIÇÕES PARA OS UTILIZAR.

CCRA
Consumo Consciente, Respeita o Ambiente



Pretende sensibilizar os Clientes e os Consumidores para a necessidade da redução do desperdício alimentar, com a redução não só no uso de recursos naturais como também da quantidade de resíduos produzidos. O objetivo é que o Consumidor leve no tabuleiro a quantidade de alimentos estritamente necessária para satisfazer as suas necessidades nutricionais e apetite.

PRINCIPAIS RESULTADOS ATINGIDOS

- 1,3 t de alimentos doados | 4,3 t desde início da campanha em 2007
- 17 Instituições de solidariedade abrangidas
- 29 edições, cumprindo o objetivo de realizar no mínimo 20 edições
- Redução de 30% do desperdício alimentar
- 75% dos nossos Consumidores aderiram à campanha

GREEN PROJECT AWARDS 2011
Vencedor Categoria Comunicação

Vencedor Categoria Glocal

DUPONT
Finalistas

Finalista Business&Industry

CARE - Saquetas e Toalhetes

A utilização de saquetas e toalhetes é uma prática ambientalmente negativa, sem benefícios do ponto de vista da segurança alimentar. A nossa política de redução do consumo de papel em termos de saquetas e toalhetes resultou numa redução de 35%, número esse que representa uma poupança de 550 toneladas de papel, ou seja aproximadamente 9.295 de árvores.

Projeto Restaurante Saudável

Dirigido a todos os nossos Clientes, este projeto assenta em três vetores fundamentais: a gestão dos recursos, o desperdício alimentar e a gestão de resíduos. As unidades dos Clientes que pretendem aderir ao selo do Restaurante Sustentável comprometem- se a implementar 10 campanhas basilares e essenciais para a produção e distribuição sustentável de refeições.

A DESTACAR...

- A Eurest foi finalista na 6ª edição do Food & Nutrition Awards na categoria Iniciativa e Mobilização com o projeto Restaurante Saudável

CARE Azeite aromatizado

Pretende reduzir a quantidade de embalagens de vidro de azeite e vinagre a colocar no mercado. Os azeites aromatizados melhoram o valor nutricional do alimento, promovendo a redução do alimento, promovendo a redução da adição de sal, pelo sabor mais intenso que oferece face ao azeite convencional. A implementação da campanha Azeites Aromatizados tornou possível a redução da colocação no mercado de 38% de vidro, aproximadamente 23 toneladas de vidro.

9.3. Força Positiva na Comunidade

A criação de valor para a Comunidade por parte da Eurest passa por ações sociais onde os nossos Colaboradores, Clientes e Consumidores participam ativamente.
A Eurest tem parcerias estabelecidas com entidades em diferentes áreas, possibilitando a concretização de diversas ações junto da comunidade. Nomeadamente, apoio a Colaboradores com familiares a cargo, com necessidades especiais, e apoio a algumas instituições sociais de referência, onde destacamos a concretização de desejos de crianças através da organização Make-a-Wish.
Nos últimos três anos, a Eurest investiu mais de 118 mil euros em apoios e donativos a várias entidades. Mais de metade deste valor, foi destinado a projetos educacionais.

Apoiamos múltiplas instituições de solidariedade:

Bancoalimentar contra a fome · AMI · fundação portuguesa de cardiologia · MAKE-A-WISH Portugal

Enquanto especialistas de alimentação entendemos como boa prática contribuir para uma alimentação mais saudável e sustentável. Para tal, desenvolvemos também parcerias com a Comunidade científica e académica e com órgãos públicos e associações privadas na área da saúde para partilha de informação, programas de estágios e projetos de inovação e investigação.

Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge · DGS desde 1899 Direção-Geral da Saúde · Associação Portuguesa de Nutrição · Ordem dos Nutricionistas · U.PORTO Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação Universidade do Porto

9.4. Avaliação e Futuros Compromissos

Avaliação dos Compromissos Assumidos

Compromisso	Objetivo	Meta	Status
Azeite Aromatizado	Reduzir 5% de embalagens (número de garrafas/ número de refeições)	2016	
CARE Energia CARE Água	Monitorizar os consumos em todos os estabelecimentos onde a gestão da energia e água, seja da responsabilidade da Eurest	2016	

Compromissos Futuros

Compromisso	Objetivo	Meta
Redução do uso de plástico	Redução de 80% das palhinhas	2019
	Redução de 50% de paletinas de plástico	2019
	Redução de 80% de paletinas embaladas	2019

10

Informaç
Complem

ões
entares

10.1. Sobre o Relatório

10.2. Tabela GRI

10.1. Sobre o Relatório

Pretende-se que o quarto Relatório de Sustentabilidade retrate a melhoria do desempenho económico, ambiental e social da Eurest Portugal, Lda, partilhando esta informação com todas as nossas Partes Interessadas.

A estrutura e conteúdo do Relatório foram definidos de acordo com um benchmark sectorial, com as melhores práticas e a estratégia de responsabilidade corporativa do Grupo Compass, no qual a Eurest está integrada, e do qual deriva a sua própria estratégia que engloba nove tópicos materiais, que se encontram organizados por cinco eixos estratégicos: Saúde e Bem-Estar, Qualidade do Serviço, Cadeia de Fornecimento, Capital Humano, Ambiente e Comunidade, os quais correspondem a capítulos deste documento.

Este Relatório integra os resultados obtidos entre 2016 a 2018, num período correspondente aos anos fiscais do Grupo Compass, 1 de outubro de 2015 a 30 de setembro de 2018, tendo sido elaborado de acordo com as Normas da GRI, na opção in accordance - core. Foi também considerado o G4 Food Processing Sector Disclosures (FPSS). O Relatório abrange todas as unidades de negócio da Eurest estando as exceções referidas na Tabela GRI.

As informações constantes no presente Relatório permitem responder ao Decreto – Lei n.º 89/2017, publicado a 28 de julho de 2017, referente à divulgação de informações não financeiras e de informações sobre a diversidade por grandes empresas e grupos. Permite ainda, evidenciar o nosso contributo para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e para os 10 Princípios do Global Compact das Nações Unidas.

Para esclarecimentos adicionais sobre a informação que publicamos neste documento, por favor entrar em contacto com:

EUREST PORTUGAL
Edifício Prime, Av. Quinta Grande 53 – 6º Alfragide
2614-521 Amadora
Beatriz Oliveira Direção QAS
Tel. 21 791 36 00 | beatriz.oliveira@eurest.pt

10.2. Tabela GRI

CONTEÚDOS GERAIS

<table>
<tr><th>NORMA</th><th>INDICADOR/RESPOSTA</th><th>LOCALIZAÇÃO</th><th>PRINCÍPIOS UNGC</th></tr>
<tr><td rowspan="9">GRI 102: Conteúdos Gerais</td><td colspan="3">Perfil Organizacional</td></tr>
<tr><td>102-1 Nome da organização</td><td>Pág. 4</td><td rowspan="7"></td></tr>
<tr><td>102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços</td><td>Pág. 4</td></tr>
<tr><td>102-3 Localização da sede</td><td>Págs. 8</td></tr>
<tr><td>102-4 Localização das operações</td><td>Págs. 8</td></tr>
<tr><td>102-5 Tipo e natureza jurídica da propriedade
Sociedade por cotas</td><td></td></tr>
<tr><td>102-6 Mercados servidos</td><td>Pág.10</td></tr>
<tr><td>102-7 Dimensão da organização</td><td></td></tr>
<tr><td>102-8 Informação sobre Colaboradores e outros trabalhadores

Número total de trabalhadores por tipo de contrato, por género
<table>
<tr><th colspan="2">N.º Colaboradores</th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Contrato Sem Termo</td><td>Homens</td><td>243</td><td>213</td><td>222</td></tr>
<tr><td>Mulheres</td><td>1 967</td><td>1 676</td><td>1 687</td></tr>
<tr><td>Subtotal</td><td>2 210</td><td>1 889</td><td>1 909</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Contrato Termo Certo</td><td>Homens</td><td>108</td><td>167</td><td>158</td></tr>
<tr><td>Mulheres</td><td>1 065</td><td>1 347</td><td>1 002</td></tr>
<tr><td>Subtotal</td><td>1 173</td><td>1 514</td><td>1 160</td></tr>
<tr><td colspan="2">Total Colaboradores</td><td>3 383</td><td>3 403</td><td>3 069</td></tr>
</table>
</td><td></td><td>6</td></tr>
</table>

NORMA	INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC

Número total de trabalhadores por tipo de contrato, por região

N.º Colaboradores		2016	2017	2018
Contrato Sem Termo	Minho	78	67	91
	Trás -os-. Montes e Alto Douro	2	1	14
	Douro Litoral	337	339	386
	Beira Litoral	334	257	145
	Beira Alta	56	40	50
	Beira Baixa	50	38	37
	Ribatejo	214	218	168
	Estremadura	841	679	770
	Alto Alentejo	65	43	25
	Baixo Alentejo	147	126	124
	Algarve	3	0	13
	Açores	82	80	84
	Madeira	1	1	2
	Subtotal	**2 220**	**1 889**	**1 909**
Contrato Termo Certo	Minho	42	58	50
	Trás -os-. Montes e Alto Douro	0	4	10
	Douro Litoral	157	258	280
	Beira Litoral	297	274	97
	Beira Alta	134	96	18
	Beira Baixa	45	37	11
	Ribatejo	63	93	83
	Estremadura	307	545	498
	Alto Alentejo	54	45	21
	Baixo Alentejo	54	70	57
	Algarve	1	0	5
	Açores	15	30	27
	Madeira	4	4	3
	Subtotal	**1 173**	**1 514**	**1 160**
Total Colaboradores		**3 383**	**3 403**	**3 069**

Número total de trabalhadores por tipo de emprego, por género

N.º Colaboradores		2016	2017	2018
Full-time	Homens	342	360	364
	Mulheres	2 703	2 584	2 403
	Subtotal	**3 045**	**2 944**	**2 767**
Part-time	Homens	9	0	16
	Mulheres	329	439	286
	Subtotal	**338**	**459**	**302**
Total Colaboradores		**3 383**	**3 403**	**3 069**

<table>
<tr><th>NORMA</th><th>INDICADOR/RESPOSTA</th><th>LOCALIZAÇÃO</th><th>PRINCÍPIOS UNGC</th></tr>
<tr><td></td><td>102-9 Cadeia de fornecedores
A Eurest depende do abastecimento de uma grande variedade e quantidade de fornecedores de produtos alimentares e não alimentares, bem como consumíveis básicos inerentes aos seus processos (combustível e eletricidade) e serviços gerais.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>102-10 Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de fornecedores
Não se registaram alterações significativas no decorrer do período coberto pelo relatório.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>102-11 Abordagem ao princípio da precaução
Complementarmente ao Código de Conduta, a Eurest procura assegurar os mais elevados padrões de qualidade, assumindo o compromisso de melhorar continuamente o seu desempenho, desenvolvendo um conjunto de práticas e de objetivos mensuráveis, para assegurar a qualidade do serviço, a segurança alimentar, prevenir e minimizar impactes ambientais, antecipar incidentes/acidentes de trabalho, através do cumprimento da legislação, dos requisitos aplicáveis e dos códigos de boas práticas em vigor.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>102-12 Iniciativas externas</td><td>Págs. 34-35</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>102-13 Participação em associações
<table><tr><th>Organização</th><th>Tipo de Participação</th></tr><tr><td>GRACE – Portal da Responsabilidade Social Empresarial</td><td>Associado</td></tr><tr><td>BCSD - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Empresarial</td><td>Associado</td></tr><tr><td>AHRESP - Associação da hotelaria, restauração e similares de Portugal</td><td>Associado</td></tr></table></td><td>Págs. 34-35</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Estratégia</td></tr>
<tr><td></td><td>102-14 Declaração da Administração</td><td>Págs. 14-15</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>102-15 Principais impactes, riscos e oportunidades</td><td>Pág. 27</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Ética e Integridade</td></tr>
<tr><td></td><td>102-16 Valores, princípios, padrões e normas de conduta</td><td>Págs. 32-33</td><td>10</td></tr>
<tr><td></td><td>102-17 Mecanismos para esclarecimento de dúvidas e comunicação de alegadas irregularidades sobre questões de ética</td><td>Pág. 25</td><td>10</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">Governação</td></tr>
<tr><td></td><td>102-18 Estrutura de Governação</td><td>Págs. 28-29</td><td></td></tr>
</table>

NORMA	INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
	102-21 Consulta dos stakeholders em relação a questões económicas, ambientais e sociais	Págs. 22-23	

Tipo de envolvimento	Ferramenta	Periodicidade	Grupo Compass | Acionistas	Colaboradores	Clientes	Consumidores	Fornecedores	Comunidade	Representante dos Trabalhadores	Entidades reguladoras	ONG´s	Parceiros
Comunicação	Site Institucional	P	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Publicação Semanal *"Esta semana precisa saber que..."*	S	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Intranet	P		■								
	Rotulagem de produtos	P		■	■	■						
	Portal da Unidade	P		■								
	Boletim de Compras	M		■								
	Boletim Legal	M		■								
Diálogo	Consultas de nutrição	O		■		■						
	Workshops	O		■	■	■						
	Avaliação do estado nutricional de saúde e bem- estar	O		■		■						
	Concursos	O		■		■						
	Animações nas unidades de restauração	O		■	■	■		■				
	Relatório de Indicadores *Ecometrica*	S	■	■	■	■		■	■	■	■	■
	Relatório *Supplier Risk Assessement*	M	■	■	■	■		■	■	■	■	■
	Normas Gerais para Empresas Externas Contratadas	A					■					
	Portal dos Fornecedores	P					■					
Avaliação de Satisfação/ Consulta	Inquérito de clima organizacional - *Your Voice*	B		■								
	Consulta a Colaboradores - Segurança e Saúde no Trabalho	B		■								
	Reuniões periódicas	P	■	■	■	■	■		■	■	■	■
	Canal de denúncia anónimo - *Speak Up*	P		■								
	Inquérito de Satisfação aos Clientes	B			■							
	Inquérito de Responsabilidade Social	Be		■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Inquérito de Satisfação aos Consumidores	A				■						
	Entrevistas *Wity | What is important to you*	A			■	■						
Parcerias	Feiras educativas	O		■	■	■		■				
	Bolsas de Voluntários	O		■								
	Iniciativas de solidariedade	O		■				■			■	
	Aulas e Palestras/ Artigos científicos/ Congressos	O						■				■
	Membro de grupos de trabalho e organizações de investigação	O										■

	Envolvimento com Stakeholders		
	102-40 Lista de grupos de stakeholders	Págs. 22-23	
	102-41 Acordos de contratação coletiva A percentagem de Colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva é de 100%.		3
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	Pág. 22	

NORMA	INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
	102-43 Abordagem ao envolvimento de stakeholders	Págs. 22-23	
	102-44 Principais questões e preocupações identificadas	Pág. 26	
	Práticas de relato		
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas Estão incluídas todas as áreas de negócio da Eurest Portugal.		
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e Limites dos tópicos	Pág. 26	
	102-47 Lista de tópicos materiais	Pág. 26	
	102-48 Reformulação de informações Não existiram reformulações.		
	102-49 Alterações no relato Não existiram alterações.		
	102-50 Período coberto pelo relatório 1 de outubro de 2015 a 30 de setembro de 2018		
	102-51 Data do relatório anterior mais recente Novembro de 2016		
	102-52 Ciclo de publicação A Eurest publica os seus relatórios de sustentabilidade com uma periodicidade bienal. Excecionalmente, este relatório compreende os anos de 2016 a 2018.		
	102-53 Contactos para questões sobre o relatório	Pág. 98	
	102-54 Declaração de conformidade com as Normas GRI	Pág. 98	
	102-55 Índice GRI A presente tabela		
	102-56 Verificação externa O relatório não foi verificado		

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS

<table>
<tr><th>NORMA</th><th>INDICADOR/RESPOSTA</th><th>LOCALIZAÇÃO</th><th>PRINCÍPIOS UNGC</th></tr>
<tr><td colspan="4">Desempenho Económico</td></tr>
<tr><td colspan="4">Desempenho Económico</td></tr>
<tr><td rowspan="3">GRI 103: Abordagem de Gestão</td><td>103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira</td><td>Págs. 12 e 26</td><td></td></tr>
<tr><td>103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes</td><td>Pág. 12</td><td></td></tr>
<tr><td>103-3 Avaliação da abordagem de gestão
A Eurest realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da sua gestão, a empresa conta ainda com o feedback das suas Partes Interessadas, análise de benchmarking e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>GRI 201: Desempenho Económico</td><td>201-1 Valor económico direto gerado e distribuído

(milhares de Euro)
<table>
<tr><th></th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr>
<tr><td>Valor Económico Direto Gerado</td><td>115 911</td><td>118 704</td><td>107 246</td></tr>
<tr><td>Receitas</td><td>115 911</td><td>118 704</td><td>107 246</td></tr>
<tr><td>Valor Económico Direto Distribuído</td><td>67 266</td><td>64 857</td><td>57 519</td></tr>
<tr><td>Custos operacionais</td><td>27 754</td><td>23 390</td><td>19 799</td></tr>
<tr><td>Salários e benefícios de colaboradores</td><td>37 325</td><td>39 967</td><td>35 921</td></tr>
<tr><td>Outros custos operacionais</td><td>450</td><td>335</td><td>649</td></tr>
<tr><td>Pagamentos provedores de capital</td><td>5</td><td>48</td><td>30</td></tr>
<tr><td>Pagamentos ao Estado</td><td>1 662</td><td>1 092</td><td>1 097</td></tr>
<tr><td>Investimentos na comunidade</td><td>70</td><td>25</td><td>23</td></tr>
<tr><td>Valor Económico Acumulado</td><td>48 645</td><td>53 847</td><td>49 727</td></tr>
</table></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Práticas de Compras/ Abastecimento</td></tr>
<tr><td rowspan="3">GRI 103: Abordagem de Gestão</td><td>103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira</td><td>Págs. 26, 48, 50-51 e 54</td><td></td></tr>
<tr><td>103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes</td><td>Págs. 48, 50-51 e 54</td><td></td></tr>
<tr><td>103-3 Avaliação da abordagem de gestão
A Eurest realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da sua gestão, a empresa conta ainda com o feedback das suas Partes Interessadas, análise de benchmarking e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.</td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>NORMA</th><th>INDICADOR/RESPOSTA</th><th>LOCALIZAÇÃO</th><th>PRINCÍPIOS UNGC</th></tr>
<tr><td>GRI 204: Práticas de Compras/ Abastecimento</td><td>204-1 Proporção de despesas com fornecedores locais

<table><tr><th></th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr><tr><td>Total de custos com fornecedores estrangeiros (M€)</td><td>3,0</td><td>3,0</td><td>3,6</td></tr><tr><td>Total de custos com fornecedores nacionais (M€)</td><td>40,4</td><td>43,9</td><td>40,4</td></tr><tr><td>Total de custos com fornecedores (M€)</td><td>43,4</td><td>47,0</td><td>44,0</td></tr><tr><td>Percentagem de compras efetuadas a fornecedores nacionais</td><td>93%</td><td>94%</td><td>92%</td></tr></table></td><td>Pág. 54</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>FP2 - Percentagem do volume de compras que é verificado como estando em conformidade com normas internacionais reconhecidas de produção responsável, discriminado por norma.</td><td>Pág. 51</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Anticorrupção</td></tr>
<tr><td>GRI 103: Abordagem de Gestão</td><td>A Eurest não possui uma Abordagem de Gestão para este tópico, apresentando apenas um indicador GRI associado, de modo a dar resposta aos requisitos do Decreto-Lei n.º 89/2017.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>GRI 205: Anticorrupção</td><td>205-1 Operações submetidas a avaliação de riscos de corrupção
O combate à corrupção é assegurado por procedimentos internos estabelecidos pelos sistemas de gestão formalizados e auditados, constando a informação no Código de Conduta Empresarial e no Código de Ética do Grupo Compass, que são disponibilizados a todos os colaboradores.</td><td></td><td>10</td></tr>
<tr><td></td><td>205-2 Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção
A informação consta no Código de Conduta Empresarial e no Código de Ética do Grupo Compass, que são disponibilizados a todos os colaboradores.</td><td></td><td>10</td></tr>
<tr><td></td><td>205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas
Não existiram casos confirmados de corrupção durante o período de relato.</td><td></td><td>10</td></tr>
<tr><td colspan="4">Concorrência Desleal</td></tr>
<tr><td>GRI 103: Abordagem de Gestão</td><td>103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira</td><td>Págs. 26 e 32-33</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes</td><td>Págs. 32-33</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>103-3 Avaliação da abordagem de gestão
A Eurest realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da sua gestão, a empresa conta ainda com o feedback das suas Partes Interessadas, análise de benchmarking e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>GRI 206: Concorrência Desleal</td><td>206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de antitrust e monopólio
No período de reporte não há registo de ocorrências desta natureza.</td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>NORMA</th><th>INDICADOR/RESPOSTA</th><th>LOCALIZAÇÃO</th><th>PRINCÍPIOS UNGC</th></tr>
<tr><td colspan="4">Desempenho Ambiental</td></tr>
<tr><td colspan="4">Materiais</td></tr>
<tr><td rowspan="3">GRI 103: Abordagem de Gestão</td><td>103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira</td><td>Págs. 26 e 84-85</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes</td><td>Págs. 84-85</td></tr>
<tr><td>103-3 Avaliação da abordagem de gestão
A Eurest realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da sua gestão, a empresa conta ainda com o feedback das suas Partes Interessadas, análise de benchmarking e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>GRI 301: Materiais</td><td>301-1 Consumo total de materiais usados por peso ou volume
<table>
<tr><th></th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr>
<tr><td>Carne e Pescado</td><td>4 459</td><td>4 233</td><td>3 761</td></tr>
<tr><td>Fruta</td><td>3 241</td><td>3 285</td><td>2 780</td></tr>
<tr><td>Leite</td><td>2 335</td><td>2 820</td><td>3 005</td></tr>
<tr><td>Hortícolas</td><td>1 544</td><td>1 569</td><td>1 387</td></tr>
<tr><td>Leguminosas</td><td>476</td><td>456</td><td>447</td></tr>
<tr><td>Óleos</td><td>210</td><td>240</td><td>253</td></tr>
<tr><td>Azeite</td><td>393</td><td>352</td><td>334</td></tr>
<tr><td>Ovos</td><td>11</td><td>11</td><td>12</td></tr>
<tr><td>Total (t)</td><td>12 669</td><td>12 965</td><td>11 978</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th></th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr>
<tr><td>Papel A4</td><td>16</td><td>13</td><td>11</td></tr>
<tr><td>Saquetas/refeição</td><td>0,001</td><td>0,001</td><td>ND</td></tr>
<tr><td>Toalhetes/refeição</td><td>0,604</td><td>0,612</td><td>ND</td></tr>
</table>
ND – Os valores de 2018 não se encontram disponíveis, dado que o controlo destes consumos deixou de ser objetivo da Eurest.</td><td>Pág. 84</td><td>7 e 8</td></tr>
<tr><td colspan="4">Energia</td></tr>
<tr><td rowspan="3">GRI 103: Abordagem de Gestão</td><td>103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira</td><td>Págs. 26 e 82</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes</td><td>Pág. 82</td></tr>
<tr><td>103-3 Avaliação da abordagem de gestão
A Eurest realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da sua gestão, a empresa conta ainda com o feedback das suas Partes Interessadas, análise de benchmarking e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.</td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>NORMA</th><th>INDICADOR/RESPOSTA</th><th>LOCALIZAÇÃO</th><th>PRINCÍPIOS UNGC</th></tr>
<tr><td>GRI 302: Energia</td><td>302-1 Consumo de energia dentro da organização

<table><tr><th></th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr><tr><td>Gasóleo</td><td>17 408</td><td>15 018</td><td>16 163</td></tr><tr><td>Eletricidade</td><td>2 217</td><td>2 727</td><td>1 726</td></tr><tr><td>Total (GJ)</td><td>19 625</td><td>17 745</td><td>17 888</td></tr></table></td><td>Pág. 82</td><td>7 e 8</td></tr>
<tr><td colspan="4">Água</td></tr>
<tr><td rowspan="3">GRI 103: Abordagem de Gestão</td><td>103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira</td><td>Págs. 26 e 83</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes</td><td>Pág. 83</td></tr>
<tr><td>103-3 Avaliação da abordagem de gestão
A Eurest realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da sua gestão, a empresa conta ainda com o feedback das suas Partes Interessadas, análise de benchmarking e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>GRI 303: Água</td><td>303-1 Consumo total de água, por fonte

<table><tr><th></th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr><tr><td>Total (m3)</td><td>1 165</td><td>887</td><td>1 167</td></tr></table>
Nota | Os consumos de água apenas incluem o Edifício Sede em Lisboa e a Delegação Norte no Porto.</td><td>Pág. 83</td><td>7 e 8</td></tr>
<tr><td colspan="4">Biodiversidade</td></tr>
<tr><td>GRI 103: Abordagem de Gestão</td><td>A Eurest não possui uma Abordagem de Gestão para este tópico, apresentando apenas um indicador GRI associado, de modo a dar resposta aos requisitos do Decreto-Lei n.º 89/2017.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>GRI 304: Biodiversidade 2016</td><td>304-1 Instalações operacionais pertencentes, arrendadas, administradas, ou próximas de áreas protegidas, ou em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.
Não existem instalações operacionais nestas condições.</td><td></td><td>8</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>NORMA</th><th>INDICADOR/RESPOSTA</th><th>LOCALIZAÇÃO</th><th>PRINCÍPIOS UNGC</th></tr>
<tr><td colspan="4">Emissões</td></tr>
<tr><td rowspan="3">GRI 103: Abordagem de Gestão</td><td>103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira</td><td>Págs. 26 e 83</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes</td><td>Pág. 83</td></tr>
<tr><td>103-3 Avaliação da abordagem de gestão
A Eurest realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da sua gestão, a empresa conta ainda com o feedback das suas Partes Interessadas, análise de benchmarking e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">GRI 305: Emissões</td><td>305-1 Emissões diretas de GEE's (Scope 1)</td><td>Pág. 83</td><td></td></tr>
<tr><td>305-5 Redução de emissões de GEE</td><td>Pág. 83</td><td>9</td></tr>
<tr><td colspan="4">Efluentes e Resíduos</td></tr>
<tr><td rowspan="3">GRI 103: Abordagem de Gestão</td><td>103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira</td><td>Págs. 26 e 86</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes</td><td>Pág. 86</td></tr>
<tr><td>103-3 Avaliação da abordagem de gestão
A Eurest realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da sua gestão, a empresa conta ainda com o feedback das suas Partes Interessadas, análise de benchmarking e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>GRI 306: Efluentes e Resíduos</td><td>306-2 Resíduos por tipologia e método de tratamento

<table><tr><th>Resíduos produzidos e Método de Tratamento</th><th>2016</th><th>2017</th></tr><tr><td>Resíduos Perigosos</td><td>0,05</td><td>0,02</td></tr><tr><td>Valorização</td><td>0,05</td><td>0,02</td></tr><tr><td>Eliminação</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>Resíduos Não Perigosos</td><td>227</td><td>491</td></tr><tr><td>Valorização</td><td>96</td><td>88</td></tr><tr><td>Eliminação</td><td>130</td><td>403</td></tr><tr><td>Total (t)</td><td>227</td><td>491</td></tr></table>
Nota | Os dados de 2018 não estavam disponíveis à data de elaboração deste Relatório.</td><td>Pág. 86</td><td>8</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>NORMA</th><th>INDICADOR/RESPOSTA</th><th>LOCALIZAÇÃO</th><th>PRINCÍPIOS UNGC</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th>Principais Resíduos produzidos por Tipologia</th><th>2016</th><th>2017</th></tr>
<tr><td>Misturas de gorduras e óleos, da separação de óleo/água, contendo óleos e gorduras alimentares</td><td>110</td><td>269</td></tr>
<tr><td>Óleos e gorduras alimentares</td><td>58</td><td>57</td></tr>
<tr><td>Outros resíduos urbanos e equiparados, incluindo misturas de resíduos</td><td>21</td><td>134</td></tr>
<tr><td>Embalagens de papel e cartão</td><td>31</td><td>14</td></tr>
<tr><td>Outros</td><td>7</td><td>16</td></tr>
<tr><td>Total (t)</td><td>227</td><td>491</td></tr>
</table>
Nota | Os dados de 2018 não estavam disponíveis à data de elaboração deste Relatório.
</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Desempenho Social</td></tr>
<tr><td colspan="4">Emprego</td></tr>
<tr><td rowspan="3">GRI 103: Abordagem de Gestão</td><td>103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira</td><td>Págs. 26 e 70-71</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes</td><td>Págs. 70-71</td></tr>
<tr><td>103-3 Avaliação da abordagem de gestão
A Eurest realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da sua gestão, a empresa conta ainda com o feedback das suas Partes Interessadas, análise de benchmarking e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>GRI 401: Emprego</td><td>401-1 Contratação de novos Colaboradores e rotatividade dos Colaboradores
<table>
<tr><th>Ano 2018</th><th>N.º de Entradas</th><th>N.º de Saídas</th></tr>
<tr><td><30 anos</td><td>312</td><td>325</td></tr>
<tr><td>30-50 anos</td><td>710</td><td>718</td></tr>
<tr><td>>50 anos</td><td>431</td><td>356</td></tr>
<tr><td>Homens</td><td>187</td><td>179</td></tr>
<tr><td>Mulheres</td><td>1 266</td><td>1220</td></tr>
<tr><td>Minho</td><td>64</td><td>51</td></tr>
<tr><td>Trás-os-Montes</td><td>20</td><td>17</td></tr>
<tr><td>Douro Litoral</td><td>293</td><td>297</td></tr>
<tr><td>Beira Litoral</td><td>123</td><td>161</td></tr>
<tr><td>Beira Alta</td><td>39</td><td>29</td></tr>
<tr><td>Beira Baixa</td><td>12</td><td>8</td></tr>
<tr><td>Ribatejo</td><td>134</td><td>136</td></tr>
<tr><td>Estremadura</td><td>562</td><td>583</td></tr>
<tr><td>Alto Alentejo</td><td>26</td><td>22</td></tr>
<tr><td>Baixo Alentejo</td><td>130</td><td>70</td></tr>
<tr><td>Algarve</td><td>26</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Açores</td><td>17</td><td>13</td></tr>
<tr><td>Madeira</td><td>7</td><td>9</td></tr>
<tr><td>Total</td><td>1 453</td><td>1 399</td></tr>
</table>
</td><td>Págs. 70-71</td><td>6</td></tr>
</table>

NORMA	INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
	Ano 2018 / **Taxa de Admissão** / **Taxa de Rotatividade** **<30 anos** 85% 89% **30-50 anos** 43% 43% **>50 anos** 41% 34% **Homens** 49% 47% **Mulheres** 47% 45% **Minho** 45% 36% **Trás-os-Montes** 83% 71% **Douro Litoral** 44% 45% **Beira Litoral** 51% 67% **Beira Alta** 57% 43% **Beira Baixa** 25% 17% **Ribatejo** 54% 55% **Estremadura** 44% 46% **Alto Alentejo** 57% 48% **Baixo Alentejo** 72% 39% **Algarve** 144% 17% **Açores** 15% 12% **Madeira** 100% 129% **Total** 47% 46%		
	401-2 Benefícios para colaboradores a tempo inteiro que não são atribuídos a colaboradores temporários ou a tempo parcial	Pág. 72	
Relações Laborais			
GRI 103: Abordagem de Gestão	A Eurest não possui uma Abordagem de Gestão para este tópico, apresentando apenas um indicador GRI associado, de modo a dar resposta aos requisitos do Decreto-Lei n.º 89/2017.		
GRI 402: Relações Laborais	**402-1 Prazos de notificação prévia em relação a alterações operacionais** O número mínimo de dias dado aos colaboradores e aos seus representantes, antes da implementação de mudanças operacionais relevantes que possam afetá-los significativamente, é de 8 ou 30 dias, consoante a alteração seja temporária ou definitiva, estando especificado nos acordos de contratação coletiva.		3
Segurança e Saúde no Trabalho			
GRI 103: Abordagem de Gestão	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	Págs. 26 e 74-75	
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Págs. 74-75	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A Eurest realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da sua gestão, a empresa conta ainda com o *feedback* das suas Partes Interessadas, análise de *benchmarking* e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.		

<table>
<tr><th>NORMA</th><th>INDICADOR/RESPOSTA</th><th>LOCALIZAÇÃO</th><th>PRINCÍPIOS UNGC</th></tr>
<tr><td>GRI 403: Segurança e Saúde no Trabalho</td><td>
403-2 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho
<table>
<tr><th></th><th></th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Taxa de Absentismo</td><td>Homens</td><td>23,2%</td><td>25,8%</td><td>28,3%</td></tr>
<tr><td>Mulheres</td><td>24,4%</td><td>25,9%</td><td>24,7%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Taxa de Gravidade</td><td>Homens</td><td>211,9</td><td>208,6</td><td>216,3</td></tr>
<tr><td>Mulheres</td><td>659,5</td><td>552,6</td><td>484,6</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Taxa de Frequência</td><td>Homens</td><td>6,9</td><td>9,1</td><td>4,6</td></tr>
<tr><td>Mulheres</td><td>15,0</td><td>14,2</td><td>13,3</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th></th><th></th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr>
<tr><td rowspan="2">N.º Acidentes de Trabalho</td><td>Homens</td><td>5</td><td>7</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Mulheres</td><td>91</td><td>84</td><td>59</td></tr>
<tr><td rowspan="2">N.º de Dias Perdidos</td><td>Homens</td><td>153</td><td>161</td><td>140</td></tr>
<tr><td>Mulheres</td><td>4 009</td><td>3 275</td><td>2 149</td></tr>
<tr><td rowspan="2">N.º de Doenças Profissionais</td><td>Homens</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr>
<tr><td>Mulheres</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr>
<tr><td rowspan="2">N.º de Óbitos</td><td>Homens</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr>
<tr><td>Mulheres</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr>
</table>
Nota | Os ferimentos ligeiros, tratados com caixa de primeiros socorros, não foram considerados na contabilização dos acidentes de trabalho.
No cálculo do número de dias perdidos foram considerados os dias de calendário e a contagem teve início no dia seguinte ao do acidente.
Taxa de Absentismo = (Nº de horas de ausência / Nº de horas potenciais) x 100
Taxa de Frequência = (Nº acidentes com baixa / Nº horas efetivamente trabalhadas) x 1.000.000
Taxa de Gravidade = (Nº dias perdidos / Nº horas efetivamente trabalhadas) x 1.000.000
</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>403-3 Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças ocupacionais
Não existem trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças ocupacionais.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Formação e Educação</td></tr>
<tr><td rowspan="3">GRI 103: Abordagem de Gestão</td><td>103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira</td><td>Págs. 26 e 76-77</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes</td><td>Págs. 76-77</td></tr>
<tr><td>103-3 Avaliação da abordagem de gestão
A Eurest realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da sua gestão, a empresa conta ainda com o feedback das suas Partes Interessadas, análise de benchmarking e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.</td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>NORMA</th><th>INDICADOR/RESPOSTA</th><th>LOCALIZAÇÃO</th><th>PRINCÍPIOS UNGC</th></tr>
<tr><td>GRI 404: Formação e Educação</td><td>404-1 Média anual de horas de formação por colaborador

<table><tr><th></th><th>2016</th><th>2017</th></tr><tr><td>Administrative/Support</td><td>10</td><td>16</td></tr><tr><td>Frontline Staff</td><td>26</td><td>19</td></tr><tr><td>Unit Management</td><td>10</td><td>3</td></tr><tr><td>Management</td><td>47</td><td>81</td></tr><tr><td>Total</td><td>24</td><td>18</td></tr></table>
Nota | Os dados de 2018 não se encontravam disponíveis à data de elaboração deste Relatório</td><td>Págs. 76-77</td><td>6</td></tr>
<tr><td></td><td>404-3 Percentagem de colaboradores que recebem regularmente análise de desempenho e desenvolvimento de carreira

<table><tr><th></th><th>2016</th><th>2017</th></tr><tr><td>Administrative/Support</td><td>100%</td><td>92%</td></tr><tr><td>Frontline Staff</td><td>64%</td><td>65%</td></tr><tr><td>Unit Management</td><td>90%</td><td>95%</td></tr><tr><td>Management</td><td>100%</td><td>89%</td></tr><tr><td>Total</td><td>67%</td><td>68%</td></tr></table>
Nota | Os dados foram calculados com base no número total de colaboradores da Organização. Os dados de 2018 não se encontravam disponíveis à data de elaboração deste Relatório.</td><td>Pág. 77</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Diversidade e Igualdade de Oportunidades</td></tr>
<tr><td>GRI 103: Abordagem de Gestão</td><td>Tópico de resposta obrigatória por via do Decreto-Lei n.º 89/2017 para o qual a Eurest não possui uma Abordagem de Gestão, respondendo apenas ao indicador GRI associado.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportu-nidades</td><td>405-1 Diversidade nos órgãos de governação e Colaboradores
<table><tr><th></th><th colspan="2">Género</th><th colspan="3">Idade</th></tr><tr><th></th><th>Homens</th><th>Mulheres</th><th><30</th><th>30 a 50</th><th>>50</th></tr><tr><td>Órgãos de Governação</td><td>100%</td><td>0%</td><td>0,0%</td><td>100,0%</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>Administrativos</td><td>35,7%</td><td>64,3%</td><td>17,9%</td><td>71,4%</td><td>10,7%</td></tr><tr><td>Quadros Superiores</td><td>46,5%</td><td>53,5%</td><td>0,0%</td><td>71,2%</td><td>28,8%</td></tr><tr><td>Quadros Médios</td><td>17,4%</td><td>82,6%</td><td>7,7%</td><td>56,2%</td><td>36,1%</td></tr><tr><td>Dirigentes</td><td>50,0%</td><td>50,0%</td><td>0,0%</td><td>66,7%</td><td>33,3%</td></tr><tr><td>Executantes</td><td>11,0%</td><td>89,0%</td><td>12,1%</td><td>53,5%</td><td>34,4%</td></tr></table></td><td></td><td>6</td></tr>
<tr><td colspan="4">Não-Discriminação</td></tr>
<tr><td>GRI 103: Abordagem de Gestão</td><td>A Eurest não possui uma Abordagem de Gestão para este tópico, apresentando apenas um indicador GRI associado, de modo a dar resposta aos requisitos do Decreto-Lei n.º 89/2017.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>GRI 406: Não- Discri-minação</td><td>406-1 Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas
Não foram registados quaisquer incidentes de discriminação.</td><td></td><td>6</td></tr>
</table>

NORMA	INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva			
GRI 103: Abordagem de Gestão	A Eurest não possui uma Abordagem de Gestão para este tópico, apresentando apenas um indicador GRI associado, de modo a dar resposta aos requisitos do Decreto-Lei n.º 89/2017.		
GRI 407: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	**407-1 Operações e fornecedores em que a liberdade de associação e negociação coletiva possa estar em risco** O risco em causa não foi identificado em qualquer operação ou fornecedor.		3
Trabalho Infantil			
GRI 103: Abordagem de Gestão	A Eurest não possui uma Abordagem de Gestão para este tópico, apresentando apenas um indicador GRI associado, de modo a dar resposta aos requisitos do Decreto-Lei n.º 89/2017.		
GRI 408: Trabalho Infantil	**408-1 Operações e fornecedores em que se verifique um risco significativo de incidentes de trabalho infantil** O risco em causa não foi identificado em qualquer operação ou fornecedor.		5
Trabalho Forçado ou Escravo			
GRI 103: Abordagem de Gestão	A Eurest não possui uma Abordagem de Gestão para este tópico, apresentando apenas um indicador GRI associado, de modo a dar resposta aos requisitos do Decreto-Lei n.º 89/2017.		
GRI 409: Trabalho Forçado ou Escravo	**409-1 Operações e fornecedores em se verifique um risco significativo de incidentes de trabalho escravo ou forçado** O risco em causa não foi identificado em qualquer operação ou fornecedor.		4
Práticas de Segurança			
GRI 103: Abordagem de Gestão	A Eurest não possui uma Abordagem de Gestão para este tópico, apresentando apenas um indicador GRI associado, de modo a dar resposta aos requisitos do Decreto-Lei n.º 89/2017.		
GRI 410: Práticas de Segurança	**410-1 Pessoal de segurança com formação nas políticas ou procedimentos de direitos humanos** A segurança das diversas instalações é assegurada por empresas de segurança privadas, as quais abordam o tema dos direitos humanos na formação dos seus colaboradores.		1
Avaliação dos Direitos Humanos			
GRI 103: Abordagem de Gestão	A Eurest não possui uma Abordagem de Gestão para este tópico, apresentando apenas um indicador GRI associado, de modo a dar resposta aos requisitos do Decreto-Lei n.º 89/2017.		
GRI 412: Avaliação dos Direitos Humanos	**412-3 Acordos e contratos de investimento significativos que incluam cláusulas de direitos humanos, ou que tenham sido sujeitos a análise de direitos humanos** Nos seus cadernos de encargos para a aquisição de produtos e serviços a Eurest inclui um conjunto de obrigações por parte dos adjudicatários que incluem cláusulas de direitos humanos.		2

NORMA	INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
Comunidades Locais			
GRI 103: Abordagem de Gestão	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	Págs. 26 e 92	
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Pág. 92	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A Eurest realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da sua gestão, a empresa conta ainda com o *feedback* das suas Partes Interessadas, análise de *benchmarking* e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.		
GRI 413: Comunidades Locais	**413-1 Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacte e programas de desenvolvimento**	Pág. 92	1
Avaliação Social de Fornecedores			
GRI 103: Abordagem de Gestão	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	Págs. 26 e 52-53	
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Págs. 52-53	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A Eurest realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da sua gestão, a empresa conta ainda com o *feedback* das suas Partes Interessadas, análise de *benchmarking* e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.		
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores	**414-2 Impactes sociais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas** A Eurest não identificou impactes sociais negativos significativos na cadeia de fornecedores.		2
Políticas Públicas			
GRI 103: Abordagem de Gestão	A Eurest não possui uma Abordagem de Gestão para este tópico, apresentando apenas um indicador GRI associado, de modo a dar resposta aos requisitos do Decreto-Lei n.º 89/2017.		
GRI 415: Políticas Públicas	**415-1 Contribuições políticas** A Eurest não realiza contribuições a partidos políticos.		10
Saúde e Segurança dos Clientes			
GRI 103: Abordagem de Gestão	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	Págs. 26 e 58-61	
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Págs. 58-61	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A Eurest realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da sua gestão, a empresa conta ainda com o *feedback* das suas Partes Interessadas, análise de *benchmarking* e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.		

NORMA	INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 416: Saúde e Segurança dos Clientes	**416-1 Avaliação dos impactes na saúde e segurança das principais categorias de produtos e serviços**	Pág. 61	
	416-2 Incidentes de não-conformidade relacionados com impactes na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços No período de reporte foram registados 22 incidentes desta natureza.		
	FP5 - Percentagem do volume de produção fabricado em unidades operacionais, certificadas por uma organização independente, em conformidade com normas internacionalmente reconhecidas de sistema de gestão de segurança de alimentos	Pág. 58	
	FP6 - Percentagem do volume total de vendas de produtos ao Consumidor, discriminado por categoria de produto, que contêm baixo teor de gorduras saturadas e trans, sal e açúcares adicionados.	Págs. 38 e 39	
	FP7 - Percentagem do volume total de vendas de produtos ao Consumidor, discriminado por categoria de produto, que contêm um teor acrescido de ingredientes nutritivos como fibras, vitaminas, minerais, fitoquímicos e adição de alimentos funcionais.	Págs. 38 e 39	

FICHA TÉCNICA
Propriedade: Eurest Portugal, Lda.
Coordenação: Direção da Qualidade
Consultores: BSD Consulting Portugal
Design e Paginação: Sterling&Parterns
Imagens: www.freepik.com