

UM FUTURO SUSTENTÁVEL PARA TODOS NÓS

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019 – 2022



FOOD *with*
PURPOSE  SE

ÍNDICE



1. EUREST

P. 3

- 1.1. Mensagem do Diretor-Geral
- 1.2. A Eurest e a Compass Group
- 1.3. Grandes Marcos 2019-2022
- 1.4. Estrutura do Negócio
- 1.5. Estratégia para a Sustentabilidade
- 1.6. As Nossas Partes Interessadas
- 1.7. Análise de Materialidade
- 1.8. Contributo da Eurest para os ODS
- 1.9. Metas de Sustentabilidade



2. PLANETA

P. 29

- 2.1. Climate Net Zero 2050
- 2.2. Metas Ambientais
- 2.3. Refeições de Origem Vegetal
- 2.4. Redução do Desperdício Alimentar
- 2.5. Embalagens do Futuro
- 2.6. Compras Responsáveis
- 2.7. KPI de Ambiente



3. PESSOAS

P. 56

- 3.1. Estratégia Social
- 3.2. Metas Sociais
- 3.3. Cultura de Segurança
- 3.4. Nutrição, Saúde e Bem-estar
- 3.5. As Nossas Pessoas
- 3.6. Comércio Ético e Direitos Humanos
- 3.7. Comunidades Locais
- 3.8. KPI Sociais



4. PROSPERIDADE

P. 91

- 4.1. Estratégia e Modelo de Negócio
- 4.2. Modelo de Governance
- 4.3. Parcerias e Compromissos
- 4.4. Conduta Ética e Responsável
- 4.5. Privacidade de Dados e Segurança
- 4.6. Inovação
- 4.7. Criação de valor económico



SOBRE ESTE RELATÓRIO P. 110



TABELA GRI P. 111



1



2



3



4



3



- 1.1. Mensagem do Diretor-Geral
- 1.2. A Eurest e a Compass Group
- 1.3. Grandes Marcos 2019-2022
- 1.4. Estrutura do Negócio
- 1.5. Estratégia para a Sustentabilidade
- 1.6. As Nossas Partes Interessadas
- 1.7. Análise de Materialidade
- 1.8. Contributo da Eurest para os ODS
- 1.9. Metas de Sustentabilidade

EUREST

Ser uma empresa líder na prestação de serviços de restauração, dá-nos o propósito de integrar no nosso plano de negócio uma alimentação responsável.

Os nossos mais de 45 anos de experiência em Portugal, permitem prestar serviços de restauração especializados, 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. MENSAGEM DO DIRETOR GERAL

É com muito orgulho que vos apresento o **Relatório de Sustentabilidade Um Futuro Sustentável para todos nós**, que reporta o desempenho da Eurest no quadriênio 2019-2022.

O lançamento deste 5º Relatório de Sustentabilidade - Um Futuro Sustentável para todos nós - assume-se, sem dúvida alguma, em mais um marco importante na nossa história enquanto Organização socialmente responsável e sustentável.

Foram 4 anos distintos, todos eles desafiantes e alguns mesmo sem precedentes. Atravessámos uma pandemia. Diz-se que os tempos difíceis não moldam o carácter, mas sim revelam-no. Estou certo que apenas nos foi possível percorrer o nosso caminho ao longo dos últimos anos com recurso ao nosso carácter: à resiliência, à superação, à inovação e ao trabalho de equipa das nossas **Pessoas**. São estas as características que nos definem e orgulhamo-nos pela forma como ultrapassamos cada um dos desafios a que nos propomos. Trabalhámos com total dedicação, mostrámos vontade em abraçar a mudança, protegemos a nossa saúde e a dos próximos, assegurando sempre o serviço de refeições aos nossos Clientes. Conseguimos coisas extraordinárias!

2022 foi marcado por um crescimento sustentável da marca Eurest no mercado Português.

A **Performance** alcançada nos resultados financeiros deveu-se essencialmente à fidelização de Clientes, à otimização de processos, à constante inovação de serviços e projetos, mas acima de tudo à confiança e transparência transmitida aos nossos stakeholders.

Nunca esqueço de que o segredo da receita da Eurest são as Pessoas. As nossas Pessoas formam a equipa perfeita para atingir os objetivos a que nos propomos. Por isso, o meu muito obrigado.

Enquanto empresa diferenciadora do setor onde nos inserimos, temos a responsabilidade de conduzir Clientes, Consumidores e Colaboradores para um sistema alimentar sustentável. Reconhecemos a importância material de enfrentar as alterações climáticas, e por esse motivo acelerámos no último ano os nossos esforços estratégicos, estabelecendo metas ambiciosas ao nível da redução do desperdício alimentar, com vista alcançar a neutralidade carbónica já em 2050. Estamos, portanto, na posição perfeita e no momento certo para influenciar positivamente toda a nossa cadeia de valor. Proporcionar segurança às Pessoas e proteger o planeta é mais do que um conjunto de objetivos e métricas: é o nosso **Propósito** no negócio.

Juntamente com os nossos Parceiros, Clientes, Fornecedores, Colaboradores e Consumidores, estou certo que vamos acelerar a mudança e, em conjunto, criar um sistema alimentar mais sustentável.

Planet Promise o nosso compromisso para um futuro sustentável para todos.



Henrique Leite
Diretor Geral da Eurest Portugal



1.2.

A EUREST E A COMPASS GROUP



A EUREST E A COMPASS GROUP

COMPASS GROUP NO MUNDO

A EUREST EM PORTUGAL

Líder Mundial em *Restauração*



Líder de Mercado em *Diversos Segmentos*

+75 Anos de *Experiência*



48 Anos de *Experiência*

Presente em 40 *Países*



Operações em todo o *Território Nacional*

500.000 *Pessoas*



+ 3.000 *Pessoas*

5.500 milhões de *Refeições por Ano*



23.5 milhões de *Refeições por Ano*

PAIXÃO PELA QUALIDADE

Trabalhamos diariamente para criar soluções gastronômicas inspiradoras, adaptadas às necessidades dos nossos Clientes e Consumidores, resultado da combinação do nosso *know-how* e do empenho e dedicação das nossas Equipas.

Fazemo-lo porque adoramos comida e como a mesma reúne as pessoas para a partilha de grandes momentos. É o que nos motiva a todos na Eurest, oferecer o melhor e mais eficiente serviço alimentar para cada cliente, de forma consistente, ética e sustentável. Trabalhamos incessantemente para implementar ideias e conceitos mais inovadores.

A inovação é a nossa força motriz – novas tendências e pratos sazonais são adicionados ao longo do ano. Cada um dos nossos menus é considerado pelo seu valor nutricional e contribui para uma alimentação equilibrada e mais sustentável. Estamos empenhados em práticas responsáveis de abastecimento em toda a nossa cadeia de abastecimento.

A nossa história

1995

Aquisição pela **Compass Group**.

2001

Certificação **ISO 9001**.

2007

- Melhor Empresa do setor Hotelaria e Restauração
Top 500 Maiores e Melhores Empresas.
- Certificação **ISO 14001** e **OHSAS 18001**.

2009

Certificação **ISO 22000**.

1994

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

1974

Fundação da **EUREST Portugal**.

2021

- **Certificação NP 4457** | Certificação de Sistemas de Gestão, Investigação, Desenvolvimento e Inovação
- **Certificação** | Sistema de Gestão para Minimizar o Desperdício Alimentar
- **Certificação NP 4427** | Sistema de Gestão das Pessoas

2019

- **Certificação NP 4552** | Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.
- **Choose Beans** | Certificação do projeto indexado ao ODS 12 – Produção e Consumo Sustentáveis.

2015

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

2014

Certificação NP 4469
Sistema de Gestão de Responsabilidade Social.

2013

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

2011

1º Relatório de Sustentabilidade
"Por uma alimentação sustentável".

2016

- **Prémio Empresa Solidária 2016** | Câmara Municipal da Amadora.
- A Compass Group reconhecida pela Fortune, como uma das 50 organizações que mudam o mundo.

2017

- **Projeto TRUE** | Transition paths to sustainable legume-based systems in Europe.
- **TRUE** | A Eurest integra o projeto europeu TRUE.
- **Vendas Diretas** | A Eurest lança uma nova área de negócio de venda direta de matérias primas.

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.

2022

- Eurest vence **Prémio Viver Saudável** | Projeto do ano em Alimentação Coletiva e Restauração | **Heróis Zero Desperdício**
- Eurest finalista do **Prémio Nacional de Sustentabilidade 2022** | Criatividade em Comunicação de Sustentabilidade.





ONDE ESTAMOS

Operamos em centenas de locais de norte a sul do país, incluindo os arquipélagos da Madeira e dos Açores.

Distribuição de unidades por distrito em 2022

- Açores - 3%
- Aveiro - 5%
- Beja - 0,2%
- Braga - 18%
- Bragança - 1%
- Castelo Branco - 0,3%
- Coimbra - 5%
- Évora - 1%
- Faro - 0,3%
- Guarda - 1%
- Leiria - 2%
- Lisboa - 15%
- Madeira - 0,2%
- Porto - 34%
- Santarém - 3%
- Setúbal - 2%
- Viana do Castelo - 2%
- Vila Real - 3%
- Viseu - 4%



- Sede em Lisboa
- Delegação Norte do Porto



1.3.

GRANDES MARCOS 2019-2022

Desde 1974, a Eurest tem vindo a consolidar o seu posicionamento como líder de mercado no sector da prestação de serviços de restauração.

Ao longo dos últimos quatro anos temos vindo a trabalhar nas nossas prioridades estratégicas, certificando por entidade externa, as nossas práticas e produtos o que demonstra o nosso compromisso com uma melhoria contínua da nossa atividade.





GRANDES MARCOS 2019–2022

Ano de 2019



Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal (NP 4552)

Cientes do impacto e da importância que a satisfação das nossas Pessoas assume na prestação do nosso serviço, reforçamos medidas que tem por objetivo melhorar a qualidade de vida das nossas Pessoas e respetivas famílias. Desenvolvemos ações para:

- Aumentar a satisfação das nossas Pessoas, e conseqüentemente o sentimento de pertença.
- Reduzir o *turnover* e absentismo.
- Aumentar a retenção e atração de talentos.
- Ser reconhecida, no mercado onde nos inserimos, como uma referência na promoção da conciliação da vida profissional, familiar e pessoal.
- Contribuir para a satisfação de Clientes e Consumidores.

A aposta que fazemos, desde 1974, nas nossas Pessoas resultou na certificação pela NP 4552.



ODS Scoring ODS12

A Eurest, classifica todos os seus projetos de sustentabilidade, no âmbito dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Porque queremos que a transparência e a validação externa seja sempre o mote das nossas ações, avançamos com a certificação externa do projeto *Choose Beans* indexado ao ODS 12 de acordo com a ferramenta ODS Scoring da Bureau Veritas Certification, que visa a promoção de uma alimentação mais sustentável junto dos nossos Clientes, Consumidores e sociedade em geral.

Este projeto, nos últimos anos, tem sido alvo de investimentos sucessivos da nossa parte, quer seja interna ou externamente, tendo feito parte de um projeto financiado pela CE, no âmbito do TRUE | Caminhos de transição para sistemas baseados em leguminosas sustentáveis na Europa.

Esta certificação veio reforçar o projeto *Choose Beans* e a nossa metodologia para os projetos de sustentabilidade.

Ano de 2021



Investigação, Desenvolvimento e Inovação (NP 4457)

A Eurest Portugal tem, ao longo dos anos, apostado em iniciativas inovadoras no mercado, com reconhecimento nacional e internacional.

Projetos como o *Choose Beans*, Consumo Consciente, Respeita o Ambiente, entre outros; têm recebido prémios como os Nutrition Awards, Green Awards e distinções Dupont.

Os novos projetos, *Green Vibes* e Sistema de marcação *take-away*, permitiram a obtenção da certificação NP 4457 Sistema de Gestão Investigação, Desenvolvimento e Inovação.



Minimização do Desperdício Alimentar SGMDA

No âmbito da nossa estratégia de sustentabilidade, assumimos o compromisso de atuar na redução do desperdício alimentar e na minimização dos resíduos de embalagens de utilização única.

Fomos a primeira empresa de restauração a nível nacional e ibérico a obter a certificação de acordo com a Norma Sistema de Gestão para Minimizar o Desperdício Alimentar (SG-MDA) da Bureau Veritas Certification.

Para tal, trabalhamos em conjunto com os nossos *stakeholders*, nomeadamente com as nossas Pessoas, Clientes e Fornecedores, na procura constante da melhoria da nossa *performance*, na redução do desperdício alimentar ao longo de toda a cadeia, desde a seleção de matérias-primas até ao serviço junto do Consumidor. Desenvolvemos, igualmente, campanhas de sensibilização para a redução do desperdício alimentar junto das nossas partes interessadas.

Paralelamente, procuramos, caso a caso, encontrar soluções mais adequadas de valorização dos subprodutos e resíduos alimentares, em detrimento do seu encaminhamento para aterro ou incineração.

Em 2021, certificámos duas Unidades de Restauração do segmento indústria, neste novo referencial.



Gestão de Pessoas (NP 4427)

Estando a nossa estratégia de gestão de pessoas perfeitamente alinhada com a estratégia de negócio, após dois anos críticos de pandemia, com elevado impacto pessoal e profissional junto das nossas Pessoas, considerámos que seria o momento ideal, de reconhecimento a todas as nossas Equipas, para avançarmos com a certificação do nosso Sistema de Gestão de Pessoas (SGP).

Temos como propósito, com o SGP, tornar o processo de gestão de pessoas mais eficiente, potenciar, desenvolver e reconhecer as capacidades individuais e coletivas das nossas Equipas.

Em termos de contexto externo, a aposta na implementação e certificação do SGP faz também parte da nossa estratégia de diferenciação no mercado.

O trabalho realizado pela Eurest permitiu a obtenção da certificação NP 4427 Sistema de Gestão de Pessoas.



Ano de 2022

FISH REVOLUTION

Lançamento
Fish Revolution

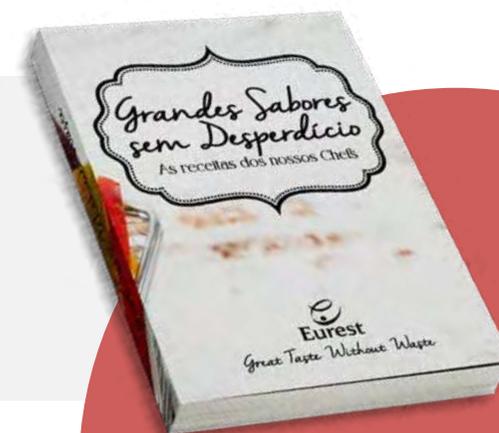
A Conferência “O Almoço do futuro tem sabor a Mar” teve como objetivo debater o futuro da alimentação escolar, onde a ciência e a inovação estão de mãos dadas à mesa. Neste evento a Eurest Portugal lançou o Fish Revolution, um projeto inovador à base de peixe, desenvolvido a nível ibérico pela Compass Group Espanha em parceria com a Pescanova e o Chef Ángel León. Este novo produto – talharins de pescada – tem como base 70% de pescada do cabo certificada. Não é massa, é peixe em forma de massa! O talharim de pescada alia a componente nutricional com a componente comportamental, através da promoção de uma nova forma de consumir pescado nas camadas mais jovens da nossa população. A componente da sustentabilidade está bem presente no desenvolvimento do produto, desde a seleção de matéria-prima com certificação de sustentabilidade, ao processo de produção e culminando com a redução do desperdício alimentar inevitavelmente associado aos pratos de peixe.



Lançamento do Livro
Grandes Sabores, sem Desperdício

A Eurest Portugal, enquanto empresa socialmente responsável e preocupada com o impacto dos seus serviços no ambiente, reforça o seu compromisso de trabalhar por um futuro mais sustentável com o lançamento do livro “Grandes Sabores, sem Desperdício.” Este é um livro com receitas sustentáveis desenvolvidas pelos Chefes de Cozinha da Eurest e confeccionadas com partes de alimentos habitualmente desperdiçadas nas receitas convencionais.

As receitas sustentáveis deste livro “Grandes Sabores, sem Desperdício.” resultam de um concurso interno - o “EurestChef - Edição Stop Food Waste 2022”, onde estiveram a concurso 49 receitas.



1.4. ESTRUTURA DO NEGÓCIO

Uma alimentação sustentável 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 seis segmentos de mercado, sendo o mais recente a Eurest Vendas Diretas.



ESTRUTURA DO NEGÓCIO



EUREST | Business & Industry

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 | Education

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



EUREST | Health & Seniors

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 | Sport & Leisure

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



VILAPLANA | Fine dining

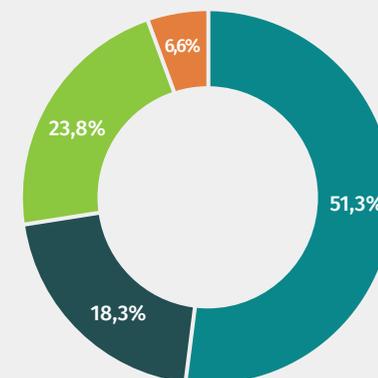
Oferecemos o melhor da nossa gastronomia com toda a elegância, sofisticação e atenção ao pormenor. Sabemos que é fundamental ter uma equipa especializada e dedicada na seleção de todos os detalhes no evento.



Food Buy

Facilitamos na compra de matérias-primas, revolucionando a forma como as empresas podem adquirir alimentos e bebidas para a área de *Foodservice*, tirando partido do impacto positivo na cadeia de fornecimento, através da aplicação de *know how*, experiência de mercado e do efeito de economia de escala.

ESTRUTURA DO NEGÓCIO EM 2022



- Empresas
- Saúde
- Educação
- Travel



TENDÊNCIAS SOCIAIS E AMBIENTAIS NA NOSSA ESTRATÉGIA



SAÚDE E SEGURANÇA

A segurança e a saúde são uma prioridade absoluta para nós. Temos vindo a assistir a um maior foco no bem-estar, com especial destaque durante a pandemia de COVID-19.



BEM-ESTAR

Os confinamentos levaram a um foco renovado na importância de uma alimentação correta e do exercício físico para manter uma boa saúde, tanto física como mental.



ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

A pandemia de COVID-19 veio evidenciar a vulnerabilidade do mundo a riscos sistêmicos e reafirmou a importância de governos, empresas e pessoas tomarem medidas que visem preparar as organizações para lidar com estes riscos, com especial ênfase para a crise climática.



DESPERDÍCIO ALIMENTAR

Dar uma nova oportunidade a todos os recursos alimentares, em particular minimizar o desperdício alimentar, tornou-se cada vez mais importante ao longo destes quatro anos.



TRANSPARÊNCIA

As expectativas de transparência e confiança nas cadeias de fornecimento têm vindo a crescer. Os consumidores desejam cada vez mais comprar localmente ou serem capazes de rastrear as matérias-primas até à sua origem.



COMUNIDADES LOCAIS

As restrições derivadas da pandemia de COVID-19 forçaram muitas pessoas a ficar em casa, promovendo um maior espírito de pertença e apoio mútuo na comunidade local.

1.5. ESTRATÉGIA PARA A SUSTENTABILIDADE

Produzir refeições saborosas e sustentáveis é a nossa competência principal. Somos líderes do setor e queremos criar valor para os nossos clientes e Consumidores, fornecendo uma gama de soluções gastronómicas inovadoras.

Na Eurest Portugal a Qualidade, a Segurança Alimentar, o Ambiente, a Saúde, a Segurança no Trabalho são parte integrante do plano de negócios e determinantes na estratégia para o futuro, através de um desenvolvimento sustentável, contando com excelentes Pessoas e excelentes serviços.



ESTRATÉGIA PARA A SUSTENTABILIDADE

Assumimos o compromisso de melhorar o nosso desempenho ambiental, respeitando as orientações legais aplicáveis e promovendo a melhoria contínua dos nossos processos, procurando reduzir os impactes ambientais associados ao nosso serviço.

Envolvemos as nossas Partes Interessadas nos nossos objetivos, procurando disponibilizar e sensibilizar para opções mais sustentáveis e amigas do ambiente.

Assumimos o nosso papel como veículo de comunicação e formação, procurando envolver ao máximo as Partes Interessadas nos nossos desafios.

Partilhamos as nossas boas práticas e resultados e trabalhamos para a melhoria continua.

Mais importante que alinharmos a nossa estratégia com as tendências do setor, é fundamental perceber onde e como podemos impactar positivamente as nossas Partes Interessadas.

A nossa estratégia para a sustentabilidade assenta em 3 pilares: 1) Saúde e bem-estar; 2) Ambiente; e, 3) Melhores para o mundo.

1

SAÚDE E BEM-ESTAR

Ajudar as pessoas a fazer melhores escolhas, promover a saúde mental e adotar estilos de vida mais saudáveis.



SAÚDE E BEM-ESTAR



Escolhas alimentares



Saúde mental



Estilos de vida

2

AMBIENTE

Reduzir o desperdício alimentar e os plásticos de utilização única, assim como promover o consumo de refeições à base de legumes e leguminosas.



AMBIENTE



Desperdício alimentar



Plásticos utilização única



Refeições à base de legumes



Cultura de segurança

SEGURANÇA

3

MELHORES PARA O MUNDO

Efetuar compras sustentáveis e responsáveis, promoção das comunidades locais e colaboração com o intuito de promover um mundo melhor.



MELHORES PARA O MUNDO



Compras sustentáveis



Comunidades locais



Colaboração

Este trabalho apenas é possível, com todo o empenho e dedicação das nossas Pessoas, mas acima de tudo priorizando a segurança. A segurança e as Pessoas sustentam a base da nossa estratégia. 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.



1.6. AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

O envolvimento das nossas Partes Interessadas, ou *Stakeholders*, 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.





AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

Abaixo ilustramos os **principais grupos de Stakeholders da Eurest**, bem como os **principais mecanismos de envolvimento** com os mesmos. Consideramos também que o *website* institucional e o Relatório de Sustentabilidade da Eurest e do Compass Group são mecanismos de comunicação transversais a todos os grupos de *Stakeholders*.

Código de Conduta e código de Ética; Academia Eurest; Manual de acolhimento Eurest; Inquéritos: Auscultação, *Your Say*, NPS; *App Share*; *Pop up's*; Minutos de segurança; + Ideias - plataforma Eurest no âmbito da Inovação; *Newsletter* EUrest; Conversas com Sabor, Reuniões; Responsabilidades e Autoridades.

AS NOSSAS PESSOAS



Contacto direto;
Participação em Associações nacionais e internacionais.

ENTIDADES REGULADORAS



A FAMÍLIA DAS NOSSAS PESSOAS

Engagement de iniciativas Eurest; Programa de Conciliação **Be You**; Inquéritos de auscultação

Pedido e resposta a solicitações de informação.

SINDICATOS



COMPASS GROUP/ ACCIONISTAS

MAP - report global; *SoFi - report* na área da sustentabilidade; Reuniões e grupos de trabalho.

Iniciativas de responsabilidade social; Promoção de produtos locais | Portugal sou Eu.

COMUNIDADES LOCAIS



FORNECEDORES

Código de Conduta de Fornecedores Global; *Supplier Risk Assesment*; Auditorias; Avaliação de Fornecedores; *Newsletter* EUrest; Inquérito *Planet Promise*, *Visitas* e Reuniões.

Comunicação nos espaços de restauração;
Comunicação nas ementas; Inquéritos: *Did we Make You Smile*;
Campanhas de **engagement**.

CONSUMIDORES



CLIENTES

Gestão comercial e operações; *Visitas*; *Reuniões*; Portal do Consumidor - Plataforma digital de gestão de restrições alimentares; Inquéritos; *Brookside*; NPS, *Planet Promise*; *Newsletter* EUrest.



AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

A identificação dos nossos *Stakeholders* seguiu um procedimento de consulta junto das nossas Pessoas. Foram consideradas as relações de dependência mútua, assim como a criação partilhada de valor, de modo a assegurar a sustentabilidade futura do negócio. Face ao relatório de sustentabilidade anterior, foi adicionado mais um grupo de *Stakeholders*, tendo sido feito o desdobramento do *Stakeholder* “as nossas pessoas e as suas famílias” para dois *Stakeholders* distintos, conforme os requisitos normativos da certificação “Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal” (NP 4552).

São vários os canais de comunicação estabelecidos para os nossos *Stakeholders* poderem exprimir as suas necessidades, preocupações e expectativas. A sistematização e a avaliação periódica destes canais de comunicação é fundamental para garantir a eficiência e a pertinência de cada ferramenta de contacto.

Face ao relatório anterior, destacamos as novas formas de comunicação interna através da *app Share*, minutos de segurança, *pop ups* e Portal do Consumidor.



1.7. ANÁLISE DE MATERIALIDADE

Desde 2016, a Eurest tem vindo a realizar um extenso trabalho de identificação dos seus tópicos materiais, tendo por base uma consulta específica junto dos nossos *Stakeholders*, com o intuito de conhecer as suas preocupações e expectativas em relação aos temas de sustentabilidade prioritários relacionados com o nosso negócio. Desde então, os resultados desta consulta têm vindo a ser revisitados, procurando ajustar e agregar os tópicos materiais identificados com a prática efetiva da empresa.





ANÁLISE DE MATERIALIDADE

Em 2019, a Compass Group realizou uma auscultação a diversos especialistas, uma revisão das megatendências para o setor e das estratégias de sustentabilidade de clientes e fornecedores, consulta a ONGs relevantes e artigos científicos, bem como uma análise de *benchmarking*.

Foi considerado, também, o *input* de Colaboradores, bem como uma revisão de políticas, programas e práticas existentes.

Deste trabalho resultou uma matriz de materialidade que em 2021 foi revista considerando igualmente os *inputs* de uma ferramenta *business analytics*, regulamentação nos países onde operamos, notícias e redes sociais.

Desta forma, foi possível identificar e monitorizar os tópicos mais importantes para as nossas Partes Interessadas e o nosso negócio.

Foi, igualmente, em 2021 que se realizou um exercício de aproximação dos principais tópicos materiais da Eurest e da Compass Group. Garantimos assim uma estratégia de sustentabilidade mais robusta e alinhada com as prioridades estratégicas do Grupo.

Os resultados deste exercício resultam na presente matriz, constituindo a base da nossa estratégia de sustentabilidade e estando refletida nos principais aspetos reportados neste relatório.

Os tópicos listados constituem as principais prioridades identificadas na Matriz, sendo dado

destaque aos mesmos no presente relatório e na nossa estratégia 2021-2023:

- Saúde e segurança dos Colaboradores.
- Saúde e segurança dos Consumidores & segurança alimentar.
- Desperdício alimentar.
- Atração e retenção de talento.
- Diversidade e não discriminação.
- Envolvimento dos Colaboradores.
- Alterações climáticas.

IMPACTO PARA OS STAKEHOLDERS	MUITO IMPORTANTE	Energia	Inovação e Tecnologia Direitos Humanos e Laborais Bem-estar e Saúde mental Cibersegurança e Privacidade de dados	Saúde e Segurança dos Colaboradores Saúde e Segurança dos Consumidores & Segurança alimentar Desperdício alimentar Diversidade e Inclusão Envolvimento dos Colaboradores Alterações Climáticas e Emissões de GEE
	IMPORTANTE	Solo e Biodiversidade	Oferta <i>Plant forward</i> e Opções de alimentação sustentável Nutrição Envolvimento da comunidade, Parcerias e Colaborações Economia circular e Embalagens Contribuição fiscal e Económica & Fornecimento de emprego	Integridade da cadeia de fornecimento & Compras locais e responsáveis Ética de negócios Governância
			IMPORTANTE	MUITO IMPORTANTE

IMPACTO PARA A EUREST (COMPASS GRUP)



1.8.

CONTRIBUTO DA EUREST PARA OS ODS

O nosso planeta enfrenta enormes desafios económicos, sociais e ambientais.

As Nações Unidas identificaram **17 principais** desafios para o mundo que enfrentamos hoje, tendo sido traçados os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** (ODS) para dar resposta aos mesmos.

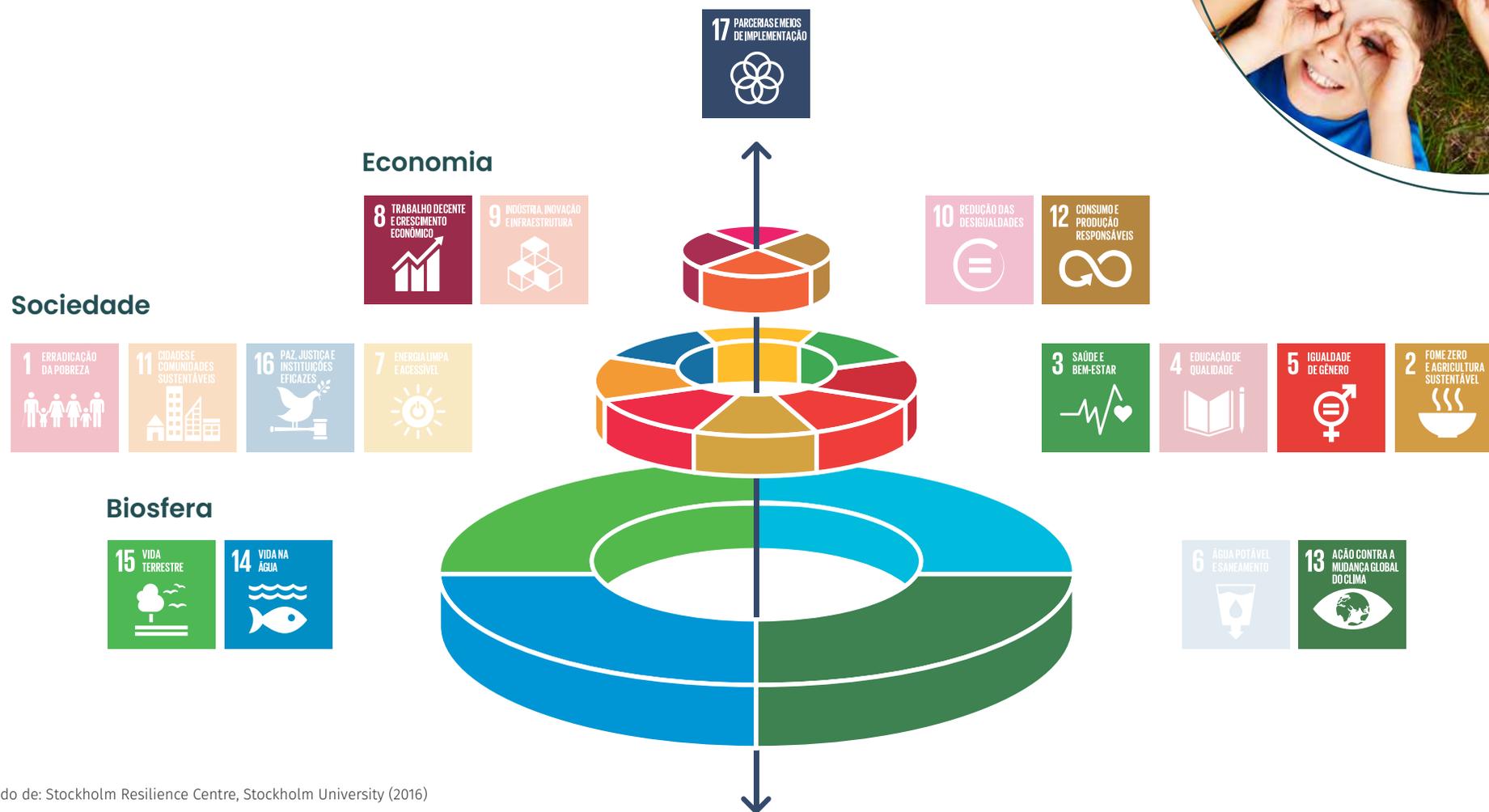
Estes objetivos incluem questões fundamentais tais como combater as mudanças climáticas e a pobreza em todo o mundo. Respondemos aos desafios globais alinhando as nossas prioridades aos ODS.





CONTRIBUTO DA EUREST PARA OS ODS

A estratégia de sustentabilidade da Eurest garante um foco nas áreas onde podemos ter maior impacto, contribuindo significativamente para os 9 **Objetivos de Desenvolvimento de Sustentabilidade** identificados na imagem.



Adaptado de: Stockholm Resilience Centre, Stockholm University (2016)

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável e Metas Associadas

O Nosso Contributo



2.1 Acabar com a fome e garantir o acesso a uma alimentação de qualidade, nutritiva e suficiente.

2.4 Garantir sistemas sustentáveis de produção de alimentos e implementar práticas agrícolas resilientes.

A Eurest tem em curso várias iniciativas que têm como objetivo uma seleção sustentável de produtos alimentares, incentivar o consumo total de alimentos e minimizar o desperdício alimentar, visando minimizar os impactos ambientais e promovendo uma alimentação saudável.

Iniciativas: Green Vibes | Aproveitamento Integral dos Alimentos; *Choose Beans*; *Stop Food Waste* | Consumo Consciente, Respeita o Ambiente; Heróis Zero Desperdício; CARE Saúde



3.4 Reduzir a mortalidade prematura via prevenção e tratamento, e promover a saúde mental e o bem-estar.

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 as nossas Pessoas 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: Cartão de benefício; CARE Saúde; Consulta de nutrição, Conversas com Sabor, *AppShare*; Clube Eurest; Safety Coach.



5.5 Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão.

A Eurest procura a satisfação das suas Pessoas. A predominância do género feminino no nosso negócio é transversal em todos os níveis hierárquicos. No que diz respeito à Direção verifica-se paridade de géneros, motivo de reconhecimento como boa prática pela Compass Group.

Iniciativas: Em 2021, a Compass Group desenvolveu o projeto WOW, fazendo parte do 1º grupo deste projeto uma Colaboradora da Eurest Portugal.



8.5 Alcançar o emprego pleno e produtivo, e trabalho decente para todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor.

8.7 Tomar medidas imediatas e eficazes para erradicar o trabalho forçado, acabar com a escravidão moderna e o tráfico de pessoas, e assegurar a proibição e a eliminação de todas as formas de trabalho infantil.

8.8 Proteger os direitos do trabalho e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores.

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

Iniciativas: Códigos de Ética e de Conduta da Compass Group, programas internos de Saúde e Segurança no Trabalho e Promoção da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal; Academia Eurest; Desenvolvimento de carreira; Assessments; Grupos de trabalho.



12.3 Até 2030, reduzir para metade, à escala global, o desperdício de alimentos *per capita*.

12.5 Reduzir a produção de resíduos através da prevenção, redução, reciclagem e reutilização.

12.6 Adotar práticas sustentáveis e integrar informação sobre sustentabilidade nos relatórios de atividade.

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

Iniciativas: *Green Vibes*; *Choose Beans*; Aproveitamento Integral dos Alimentos; *Stop Food Waste* | Consumo Consciente, Respeita o Ambiente; Heróis Zero Desperdício; CARE Saúde; CARE Zero Embalagens; CARE Óleo Alimentar.

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável e Indicador(es) associado(s)

O Nosso Contributo



13.3 Melhorar a capacidade de mitigação, adaptação, redução de impacto no que respeita às alterações climáticas

Como parte integrante da Compass Group assumimos o compromisso *Planet Promise*, uma estratégia de combate às alterações climáticas, tendo definido metas de redução de emissões de GEE. Através da promoção de uma oferta *plant forward*, redução do desperdício alimentar e compras sustentáveis.

Iniciativas: Frota eléctrica/híbrida; Centralização logística; Preferência por reuniões online; *Stop Food Waste*: Consumo Consciente, Respeita o Ambiente; Heróis Zero Desperdício; CARE Saúde; Aproveitamento Integral dos Alimentos; *Green Vibes*; *Choose Beans* (TRUE).



14.1 Prevenir e reduzir a poluição marinha

14.C Melhorar a conservação e o uso sustentável dos oceanos e seus recursos

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: CARE Óleo Alimentar; Não aquisição de espécies em risco de extinção; Adesão ao Comprovativo de Compra em Lota promovido pela Docapesca; Produtos de pesca certificados; *Fish Revolution*.



15.1 Assegurar a conservação, recuperação e uso sustentável de ecossistemas terrestres e de água doce

15.2 Promover a implementação da gestão sustentável de todos os tipos de florestas e 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: Subscrição do compromisso act4nature (BCSD Portugal); Apoio a programa de recuperação de ecossistemas (100 mil Árvores); Implementação de processos de desmaterialização de papel (ex. Agir; Portal da Unidade; Portal de recursos humanos; Promoção de uma alimentação sustentável (ex. Aproveitamento Integral dos Alimentos; *Choose Beans*; *Green Vibes*; utilização de óleo de palma de certificação sustentável); Compras sustentáveis (ex. Café).



17.16 Reforçar a parceria global para o desenvolvimento sustentável, complementada por parcerias multissetoriais que mobilizem e partilhem o conhecimento, a perícia, a tecnologia e os recursos financeiros, para apoiar a realização dos objetivos do 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; APEEA; APEMETA; APN; APQ; Associação Zero; BCSD; GRACE; Instituto Nacional Ricardo Jorge; Parceiros Sociais; Ordem dos Nutricionistas; Unidos contra o desperdício; Universidades; Zero Desperdício.



1.9.

METAS DE SUSTENTABILIDADE

Em outubro 2021 a Compass Group, foi a primeira empresa internacional na área da restauração a anunciar o seu compromisso global para Net Zero - Planet Promise.

O compromisso Planet Promise define as 3 grandes áreas de atuação:

- . Alterações Climáticas e Emissões de GEE
- . Desperdício alimentar e Integridade da cadeia de fornecimento
- . Compras locais e responsáveis



METAS DE SUSTENTABILIDADE

Estes são objetivos que a Compass Group assume a nível internacional, partilhando boas práticas e acompanhando a evolução de cada país. Ao longo deste Relatório de Sustentabilidade serão apresentados alguns dos resultados alcançados, bem como projetos implementados com vista ao cumprimento destes objetivos.

Tópico	Objetivo	Meta	Data
Alterações climáticas e emissões de GEE	Reduzir as emissões diretas (âmbito 1&2)	46%	2030
	Reduzir as emissões indiretas (âmbito 3) associadas a compras de comidas e bebidas	28%	2030
	Atingir a neutralidade carbônica ao longo da cadeia de valor	100%	2050
Desperdício alimentar	Reduzir o desperdício alimentar	50%	2030
Integridade da cadeia de fornecimento & compras locais e responsáveis	Utilizar ovos e produtos de ovo líquido proveniente de galinhas criadas ao ar livre	100%	2025
	Utilizar óleo de palma de certificação sustentável	100%	2022



2.1. Climate Net Zero 2050

2.2. Metas Ambientais

2.3. Refeições de Origem Vegetal

2.4. Redução do Desperdício Alimentar

2.5. Embalagens do Futuro

2.6. Compras Responsáveis

2.7. KPI de Ambiente

PLANETA

Na Eurest assumimos o nosso compromisso com o Planeta, alinhados com a visão e estratégia de sustentabilidade da Compass Group. “Our Planet Promise” engloba os nossos valores como empresa ética, sustentável e inclusiva na nossa abordagem com as nossas Pessoas, os nossos Clientes e os nossos Fornecedores. Procuramos reduzir o nosso impacto ambiental através da sustentabilidade da nossa cadeia de valor e da seleção de parcerias estratégicas.

No último quadriénio tomámos ações concretas para acelerar a nossa resposta de combate à emergência climática. Servimos mais refeições de base vegetal, duplicámos o nosso objetivo de redução de desperdício alimentar e redução das embalagens de utilização de única. Reforçámos também a nossa estratégia de compras sustentáveis. Procuramos ter um impacto positivo na comunidade, assente numa lógica de prevenção, mitigação e compensação de eventuais impactos negativos.

2.1.

CLIMATE

NET ZERO 2050

Alinhados com a estratégia de sustentabilidade da Compass Group, a Eurest assume o compromisso “Our Planet Promise”. Um compromisso global para um futuro sustentável, detalhado num *roadmap* com ações concretas para a minimização do impacto ambiental das nossas atividades. Este compromisso para com as nossas Pessoas, os nossos Clientes, os nossos Fornecedores e demais partes interessadas, engloba valores para a concretização de um negócio mais ético, mais sustentável e mais inclusivo.

A nossa missão é ter um impacto positivo no mundo, contribuindo para o seu desenvolvimento sustentável.





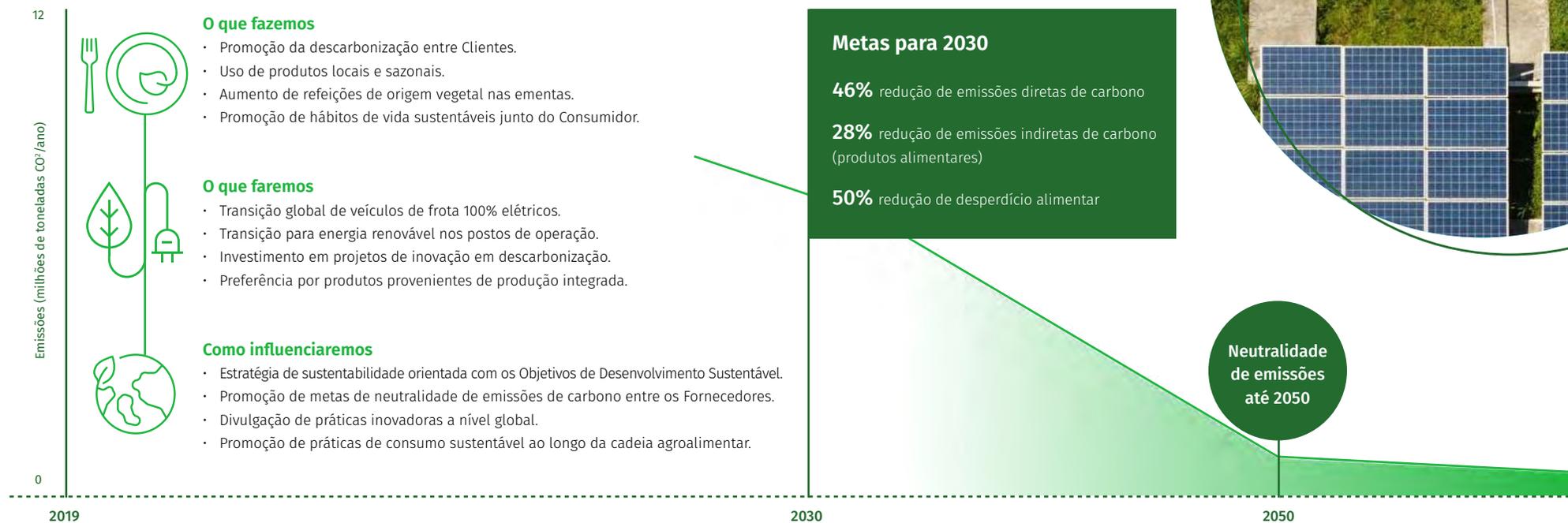
CLIMATE NET ZERO 2050

Definimos um *roadmap* de ações com vista à redução de emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) das nossas atividades, de forma a contribuir para os compromissos assumidos no Acordo de Paris. Sabemos que a indústria alimentar contribui de forma significativa para este problema, pelo que estamos comprometidos a fazer a nossa parte e atingir a Neutralidade Carbónica. No último ano contribuimos para esta transição através de três vetores principais na nossa atividade, focados: na redução de emissões de GEE; redução de desperdício alimentar; e aumento da oferta de refeições à base de produtos vegetais.

ROADMAP PARA ATINGIR A NEUTRALIDADE CARBÓNICA

As nossas Metas

Para que a nossa estratégia a favor da neutralidade das emissões de carbono se realize, as ações que tomarmos ao longo da próxima década serão cruciais. Conheça o nosso propósito:



CLIMATE NET ZERO 2050

O cumprimento dos nossos objetivos apenas será possível através de uma eficaz colaboração com as nossas Partes Interessadas e de investimentos em inovação ao longo da nossa cadeia de valor. Continuaremos a implementar programas de promoção de alimentação de origem vegetal, de redução do desperdício e de inovação nas embalagens que utilizamos. Assumimos o compromisso de melhorar o nosso desempenho ambiental respeitando as orientações legais aplicáveis e promovendo a melhoria contínua dos nossos processos, procurando reduzir os impactos ambientais associados ao nosso serviço.

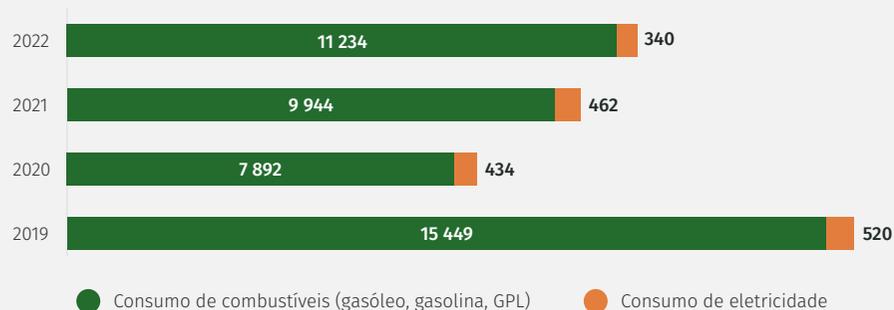
ENERGIA

Os consumos de energia englobam a eletricidade usada nos escritórios e em alguns espaços de restauração e o gasóleo, gasolina e GPL usado nas deslocações em trabalho.

A Eurest procura a melhoria contínua da gestão dos consumos energéticos, implementando ações como: Campanhas de condução defensiva e otimização de deslocações, o investimento em iluminação LED, o reforço das ações internas de manutenção preventiva de equipamentos de frio e a aquisição de equipamentos com menor consumo energético.

Relativamente ao consumo energético verificou-se um decréscimo nos últimos quatro anos, de cerca de 27%, decorrente, sobretudo, do encerramento de vários estabelecimentos e da redução no número de deslocações, devido à pandemia de COVID-19.

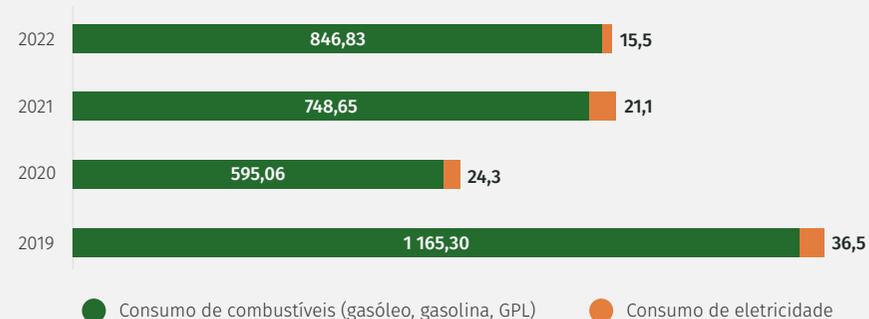
Evolução dos Consumos Energéticos (Gj)



EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (GEE)

À semelhança dos valores de consumo energético, nas emissões de GEE verificou-se uma redução de cerca de 27% entre 2019 e 2022, tendo-se registado uma redução ainda mais acentuada (cerca de 49%) em 2020. Embora a Eurest tenha realizado projetos e iniciativas para redução das emissões de GEE. A redução em 2020 deveu-se sobretudo ao encerramento de vários estabelecimentos e à redução no número de deslocações, devido à pandemia de COVID-19.

Evolução das Emissões de GEE (t CO₂e)



2.2.

METAS AMBIENTAIS

Em outubro de 2021, a Compass Group definiu o compromisso “Our Planet Promise”, tornando-se na primeira empresa do sector a estabelecer como meta atingir a neutralidade carbónica até 2050.



METAS AMBIENTAIS

No âmbito do *roadmap* definido, foram definidas metas para 2030 de redução de emissões de GEE verificadas pela *Science-Based Targets initiative* (SBTi).

Tópico	Objetivo	Meta	Data
Alterações climáticas e emissões de GEE	Reduzir as emissões diretas (âmbito 1&2)	46%	2030
	Reduzir as emissões indiretas (âmbito 3) associadas a compras de comidas e bebidas	28%	2030
	Atingir a neutralidade carbónica ao longo da cadeia de valor	100%	2050
Desperdício alimentar	Reduzir o desperdício alimentar	50%	2030
	Implementar o projeto de monitorização/certificação e redução do desperdício alimentar	>10	2022
Integridade da cadeia de fornecimento & compras locais e responsáveis	Utilizar ovos e produtos de ovo líquido proveniente de galinhas criadas ao ar livre	100%	2025
	Utilizar óleo de palma de certificação sustentável nas cozinhas	100%	2022
	Aumentar o volume de compras de produtos e Fornecedores certificados	90%	2022
Biodiversidade	Promover a integração da proteção e promoção da biodiversidade na estratégia global da organização	SIM	2023
Refeições de Origem Vegetal	Promover o consumo de uma refeição por semana sem proteína de origem animal	≥ 50 Unidades	2022
Economia Circular e Embalagens	Reduzir as embalagens de utilização única CARE Zero Embalagens	20%	2022

Em 2022, a Eurest definiu como prioridade alinhar a sua estratégia ambiental com o compromisso “Our Planet Promise” da Compass Group. Nestes casos a partilha de metodologias, ferramentas e boas práticas serão fundamentais para a evolução dos resultados e minimização dos impactos ambientais gerados pelo serviço prestado. Alguns dos objetivos apresentados resultam da adesão da Eurest ao act4nature Portugal, o qual compreende 10 compromissos na área da biodiversidade. Ao longo deste capítulo serão aprofundados os principais projetos e iniciativas da Eurest para o cumprimento destas metas e realização destes objetivos.

2.3. REFEIÇÕES DE ORIGEM VEGETAL

Estando ciente do grande impacto que os nossos hábitos alimentares têm no planeta, a Eurest segue as orientações da Comissão EAT-Lancet e adaptou as suas ementas de modo a incluir uma maior seleção de produtos de origem vegetal e de pratos exclusivamente vegetarianos.

A adoção de um padrão alimentar sustentável, como uma alimentação de origem vegetal, permite-nos fazer a diferença a partir do nosso prato. A escolha de pratos de origem vegetal é uma das formas mais simples que temos, como indivíduos, de minimizar a nossa pegada hídrica e de carbono.



REFEIÇÕES DE ORIGEM VEGETAL

O relatório lançado pela [Comissão EAT-Lancet](#) enaltece a importância das nossas escolhas alimentares como contributo para a preservação da saúde e do ambiente. A produção de alimentos de origem vegetal é, do ponto de vista ambiental, mais sustentável do que a produção de alimentos de origem animal, levando a que a oferta Plant Forward seja considerada como mais consciente. Preconizamos o Flexitarianismo – que funde os conceitos “vegetariano” e “flexível” –, uma nova tendência nutricional que se aplica a quem privilegia a ingestão de alimentos vegetais, mas que permite o consumo ocasional de peixe, e até, esporadicamente, de uma porção de carne. Esta opção alimentar favorece menores emissões de GEE, uma redução da desflorestação – considerando que a área de terreno necessária para produção de uma oferta *plant-forward* é menor –, entre outros benefícios.

Na Eurest desenvolvemos e implementamos duas iniciativas inovadoras de promoção do consumo de proteínas de origem vegetal em detrimento de proteína animal: o *Green Vibes* e o *Choose Beans*.



GREEN VIBES

De acordo com os dados do mais recente [“Inquérito Alimentar Nacional e de Atividade Física”](#), mais de metade da população portuguesa não cumpre as recomendações de ingestão de frutas e hortícolas da Organização Mundial da Saúde (>400g/dia). Para além disso, o consumo de carnes processadas e vermelhas entre os portugueses é superior às recomendações de ingestão de 50g e 100g, respetivamente.

A iniciativa *Green Vibes* é uma iniciativa que vem promover o consumo de hortícolas e a escolha de refeições de origem vegetal em detrimento de refeições ricas em proteína animal. O projeto propõe a otimização do conhecimento e dos hábitos dos Clientes e Consumidores, alertando-os para os benefícios do consumo de refeições de origem vegetal para a saúde e para o planeta.

O projeto *Green Vibes* teve início em 2021 em unidades de todos os segmentos Eurest.



Principais Resultados do Projeto Piloto em 2021:

- 100% adesão | pacientes aptos a participarem na iniciativa.
- Triplo de refeições vegetarianas | Média diária, na 1ª e 2ª semana (face às vendas da semana de preparação e sensibilização).
- Dobro das refeições vegetarianas | Número aproximado.
- Menos 7% de refeições de origem animal | A média baixou de 95% para 88%.



REFEIÇÕES DE ORIGEM VEGETAL



CHOOSE BEANS (PARCERIA COM O PROJETO TRUE)

Na Eurest acreditamos que a alimentação deve ser sustentável e acessível, além de saudável e socialmente justa. Deste modo, integramos o **Projecto Europeu “TRUE”** (*Transition paths to sustainable legume-based systems in Europe*, financiado pelo programa Horizonte 2020 da União Europeia), que pretende promover sistemas de agricultura sustentáveis à base de leguminosas e, consequentemente, fomentar a sustentabilidade na cadeia alimentar.

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 produção agrícola de leguminosas beneficia igualmente a retenção de azoto nos solos, aumentando a sua fertilidade.

O contributo da Eurest para este projeto é feito através da disseminação, a nível europeu, do projeto *Choose Beans*, que pretende incentivar o consumo de leguminosas, diversificando a oferta alimentar. Destacamos que, em 2019, obtivemos uma certificação externa do projeto *Choose Beans* no âmbito do ODS 12 - Produção e Consumo Sustentáveis.

Atualmente, o critério sustentabilidade faz parte dos critérios de seleção de um número crescente de consumidores, nomeadamente no que respeita aos produtos alimentares. Através deste projeto reforçamos a nossa atuação em prol da promoção de uma alimentação mais saudável, ao mesmo tempo que valorizamos todo o trabalho levado a cabo em prol da sustentabilidade.

Consulte as nossas **receitas Green Vibes | Choose Beans** e saboreie a sustentabilidade.

2.4. REDUÇÃO DO DESPERDÍCIO ALIMENTAR

A Eurest assumiu o compromisso de atuar na redução do desperdício alimentar e minimização dos resíduos de embalagens de utilização única. Para tal, trabalhamos em conjunto com os nossos *Stakeholders*, nomeadamente com as nossas Pessoas, Clientes e Fornecedores, na procura constante da melhoria do nosso desempenho na redução do desperdício alimentar, ao longo de toda a cadeia de valor, desde a seleção de matérias-primas até ao serviço junto do Consumidor.



REDUÇÃO DO DESPERDÍCIO ALIMENTAR

Desde 2007 que a preocupação com esta temática está na esfera de atuação da Eurest, assumindo mesmo uma das grandes bandeiras na oferta de um serviço de alimentação mais sustentável. Desenvolvemos e participamos em vários programas, que se apresentam de seguida. De referir igualmente a implementação do [Sistema de Gestão para Minimizar o Desperdício Alimentar](#) (SG-MDA), que foi certificado, em junho de 2021, pela Bureau Veritas Certification. A Eurest tornou-se assim na primeira empresa, a nível nacional, a implementar e a obter esta certificação, o que vem reforçar toda a nossa estratégia e posicionamento na monitorização e redução do desperdício alimentar.



STOP FOOD WASTE

A Eurest integra, desde a primeira edição, a campanha mundial do Compass Group [Stop Food Waste Day \(SFWD\)](#). A perda e/ou o desperdício de alimentos acarretam impactos negativos significativos a nível da sustentabilidade ambiental, da segurança alimentar e do crescimento rural e económico. Atuar ao nível da redução da perda e desperdício de alimentos é um passo crucial para alcançar os ODS, nomeadamente o ODS 2 “Fome Zero e Agricultura Sustentável” e o ODS 12 “Consumo e Produção Responsáveis”.

A Compass Group e a Eurest Portugal, anualmente, dedicam o mês de abril à consciencialização das Partes Interessadas para a problemática do desperdício alimentar. O auge desta celebração é o Stop Food Waste Day assinalado na última quarta-feira do mês de abril.

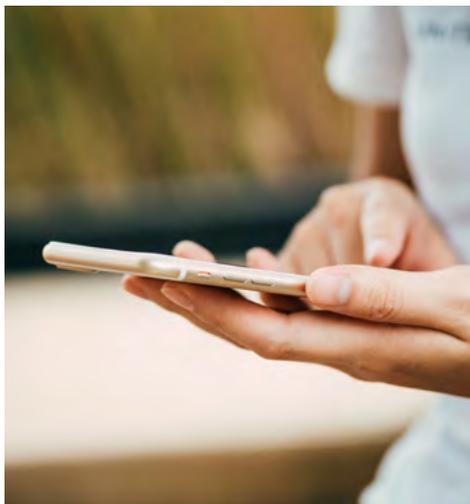
ENGAGEMENT DAS NOSSAS PESSOAS NO COMBATE AO DESPERDÍCIO ALIMENTAR

Desenvolvemos as nossas Pessoas no âmbito da sensibilização para a redução do desperdício alimentar, nomeadamente através de: formações *on job*, partilha de dicas, implementação de sistemas ágeis de monitorização do desperdício alimentar; grupos de trabalho multidisciplinares; concursos de receitas. Em 2022 destacamos o concurso **EurestChef** Edição *Stop Food Waste 2022*, em que lançámos o desafio aos nossos *Chefs* de idealizarem uma receita com vista à redução do desperdício alimentar. As nossas equipas responderam em “massa” com receitas inovadoras. No dia 26 de abril realizámos a final do concurso, onde foram confeccionadas as oito receitas que chegaram à final. Contámos com um painel de jurados de luxo constituído por Henrique Leite (Diretor Geral da Eurest Portugal), *Chef* Justa Nobre, Susana Fonseca (da ZERO) e Virgílio Gomes (gastrónomo) –, que teve a difícil tarefa de eleger a melhor receita. Na edição de 2022 a receita vencedora foi pão de mel com aproveitamento integral de banana, da Calaboradora Casimira Neves.

Decorrente deste concurso, foi lançado o livro de receitas “Grandes Sabores, sem Desperdícios”. Conheça outras publicações neste âmbito na página das nossas [receitas](#).



REDUÇÃO DO DESPÉRDIO ALIMENTAR



MARCAÇÃO DE REFEIÇÕES | APP REST

Envolvendo os nossos Clientes e Consumidores na produção de refeições ajustada às necessidades e expectativas diárias, desenvolvemos uma aplicação | **app Rest**, que visa facilitar a marcação da refeição pretendida para consumo no espaço de restauração e/ou *take away*.

A gestão do processo de produção ao longo de toda a cadeia de produção, desde a encomenda de matéria-prima, preparação, confeção e distribuição de refeições com marcação prévia de refeições permite uma produção de refeições ajustada às reais necessidades, uma otimização de recursos humanos e recursos naturais, nomeadamente de energia e água.

Com a app REST garantimos aos Consumidores uma alimentação mais sustentável e saudável.

CONSUMO CONSCIENTE, RESPEITA O AMBIENTE | SEGMENTO BUSINESS & INDUSTRY

Tendo como foco a redução do desperdício alimentar nos nossos restaurantes, trabalhamos no sentido de otimizar a forma como armazenamos, planeamos, confeccionamos e servimos as refeições. Apostamos fortemente na consciencialização dos nossos Consumidores para o desperdício alimentar e é nesse âmbito que se enquadra o projeto “Consumo Consciente, Respeita o Ambiente”.

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

Esta campanha contribuiu para a sensibilização dos Consumidores para a importância da redução de desperdício alimentar, de forma a garantir a sustentabilidade do planeta, conseguindo aliar a promoção de uma alimentação consciente e saudável a uma causa social.

Principais Resultados Atingidos:

Doação de 552kg de alimentos | Resultados alcançados no período de 2019/2022.



Heróis 0 Desperdício



REDUÇÃO DO DESPERDÍCIO ALIMENTAR

HERÓIS ZERO DESPERDÍCIO | SEGMENTO EDUCATION

Inspirados pelo conceito do projeto “Consumo Consciente, Respeita o Ambiente”, em 2021 foi desenhada uma nova campanha baseada no combate ao desperdício alimentar para o segmento Education – “Heróis Zero Desperdício”.

Estimamos que este projeto contribua com 15% para o objetivo Planet Promise de 50% de redução de desperdício alimentar até 2030. O Heróis Zero Desperdício foi considerado pela Compass Group um projeto de referência no seu [relatório de sustentabilidade](#).

Principais Resultados do Projeto Piloto em 2021:

- 41% dos alunos entregaram o tabuleiro vazio (média) | Percentagem alcançada num total de 1990 refeições servidas nos dias de campanha.
- 31% de redução do desperdício do alimentar | Impacto estimado desta campanha no segmento escolar.

Esta campanha foi finalista em 2022 no Prémio Nacional de Sustentabilidade na categoria de criatividade em comunicação para a sustentabilidade e venceu o Prémio Viver Saudável | Projeto do Ano em Alimentação e Restauração.



Uma campanha bastante interessante que tem como objetivos sensibilizar e consciencializar os(as) alunos(as) para o desperdício alimentar gerado pelo não consumo da totalidade da refeição; redução do desperdício alimentar ao nível dos restos e promover o consumo dos diversos componentes da refeição. No nosso Município os resultados foram muito promissores e o *feedback* dos envolventes e da comunidade educativa foi bastante positivo.

Divisão de Educação e Juventude da Câmara Municipal de Fafe

É incrível a quantidade de crianças que volta para trás para acabar de comer e assim poder receber um autocolante.

Gabriela Silva,
Nutricionista Eurest

CARE SAÚDE | SEGMENTO HEALTH & SENIORS

Queremos que a cultura de combate ao desperdício alimentar seja transversal a todas as vertentes do nosso negócio. Com a avaliação e monitorização do desperdício alimentar já asseguradas nos segmentos *Business & Industry* e *Education*, chega a vez de nos dedicarmos ao segmento *Health & Seniors*, com a implementação da campanha “CARE Saúde”.

Com este projeto, pretendemos averiguar a percentagem de Consumidores em hospitais, lares e residências sêniores que não consomem a totalidade dos componentes do seu tabuleiro. Estes dados permitem que os respetivos Serviços de Nutrição possam analisar as causas inerentes ao não consumo da refeição, sinalizar os utentes que, tipicamente, têm uma reduzida ingestão alimentar e, ainda, prevenir a malnutrição entre os indivíduos deste grupo de risco.





2.5. EMBALAGENS DO FUTURO



EMBALAGENS DO FUTURO

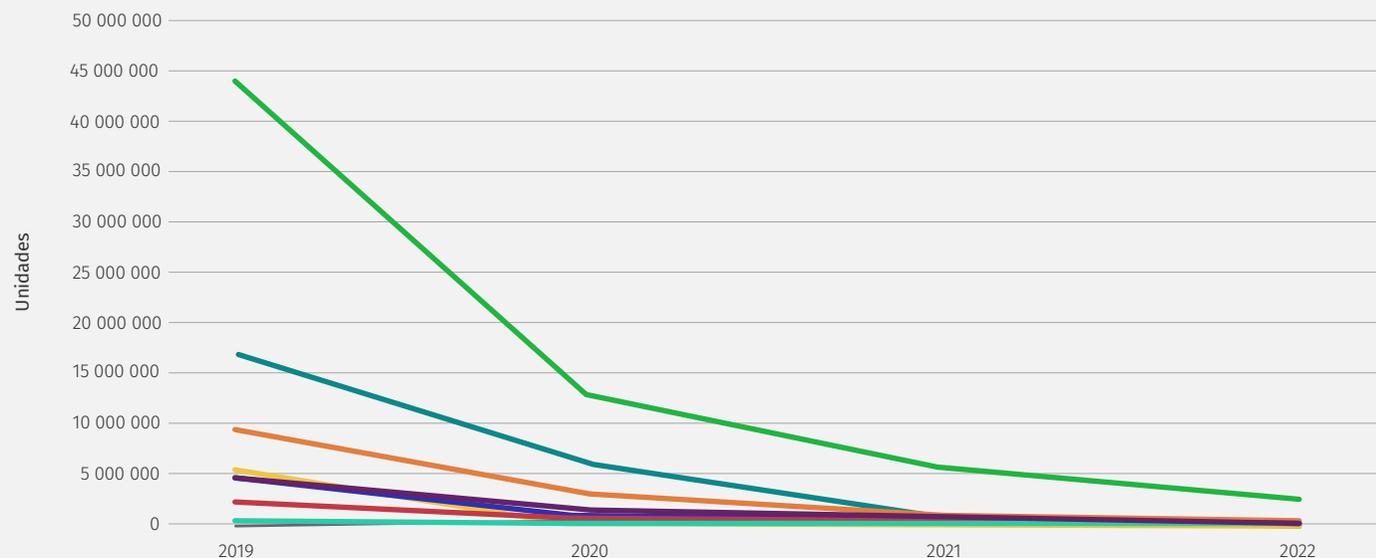
Plásticos de Utilização Única

Reconhecemos a problemática do plástico de utilização única no nosso sector, pelo que estamos a tomar medidas para reduzir a sua utilização na produção e distribuição de refeições. Trabalhamos em estreita cooperação com os Fornecedores com vista a substituir o plástico por materiais mais sustentáveis, fomentando também a consciencialização de Clientes e Consumidores para esta temática.

Nas nossas operações, apesar dos esforços de redução de plásticos de utilização única, devido às alterações ao serviço impostas pela pandemia de COVID-19 foi necessário reintroduzir diversas embalagens plásticas de utilização única. No entanto, apesar da pandemia de COVID-19, foi possível reduzir a quantidade de plástico de utilização única devido às várias iniciativas implementadas.

No final do ano 2022 verificou-se uma redução de 49% no total (unidades de compra) da categoria Plásticos de Utilização Única face ao ano 2021, redução esta que é de aprox. 93% face a 2019. De salientar que a redução acentuada ocorrida entre 2019 e 2020 (-70%) deveu-se ao esforço conjunto de implementação das medidas de redução, mas também ao encerramento de vários estabelecimentos em resultado da pandemia de COVID-19.

Plástico de Utilização Única Adquirido (2019-22)



- Peças de Cutelaria de plástico (-89%)
- Pratos de plástico (-100%)
- Embalagens/recipientes de plástico (-93%)
- Copos de plástico (-96%)
- Garrafas de plástico (-40%)
- Palhinhas de plástico (-100%)
- Sacos de plástico (-100%)
- Tampas de plástico (-22% face a 2020)
- Pauzinhos (para mexer bebidas) de plástico (-100%)
- Total de produtos de plástico de utilização única (-93%)

Nota: as variações foram calculadas considerando os dados de 2022 face a 2019.



EMBALAGENS DO FUTURO

Para dar resposta aos compromissos e desafios legais na área dos plásticos de utilização única a Eurest constituiu a equipa “Team Plastic”, que inclui membros das Direções de Compras, da Qualidade e Operações, que em parceria com os Fornecedores, analisaram, testaram e avaliaram alternativas, necessidades contratuais, questões ambientais (tais como recolha por Operadores de Gestão de Resíduos) e outros fatores implicados na transição para os materiais reutilizáveis e/ou biodegradáveis.

Os constrangimentos impostos pela pandemia de COVID-19 levaram a um retrocesso, atrasando o processo em curso com vista à redução drástica do uso de materiais descartáveis e sua substituição por alternativas reutilizáveis e descartáveis biodegradáveis. Paralelamente à análise de alternativas, temos investido continuamente na sensibilização das equipas para a importância de darem prioridade à reutilização de materiais de embalagem e à utilização “sensata” de materiais de uso único.

Care Zero Embalagens

Nos últimos 10 anos, colocámos no mercado 136 milhões de saquetas de papel, o que corresponde a cerca de 313 toneladas de papel, que não podem ser reciclados por apresentarem gordura. Este valor corresponde aproximadamente ao abate de 5300 árvores e ao consumo de 6200 m³ de água. O projeto *Care Zero Embalagens* vem contribuir para o compromisso *Planet Promise* através da redução de embalagens desnecessárias, sem condicionar a segurança alimentar e a distribuição de refeições.

A estratégia adotada visa prescindir de embalagens desnecessárias, recorrendo ao uso de pinças para servir o pão e utilizando dispensadores para os talheres. Desta forma é feita uma redução de plástico das embalagens de pão e uma redução de papel das saquetas de talheres e toalhetes.

Principais Resultados em 2022:

- Redução de saquetas de papel em 23%, o que corresponde a um total de 8880 kg de papel.
- Aumento em 53% da oferta de pão desembalado por refeição.

2.6. COMPRAS RESPONSÁVEIS

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 (sociais e ambientais), tais como, escassez de água, diminuição das reservas de peixe, desflorestação e perda de biodiversidade os quais podem ter grandes impactos nas empresas do setor da restauração.



COMPRAS RESPONSÁVEIS

Na seleção dos nossos produtos alimentares e não alimentares está sempre presente o impacto da nossa atividade, hoje e no futuro, desenvolvendo assim, um conjunto de princípios e políticas que servem de base à nossa relação e atuação junto dos Fornecedores e Parceiros de Negócio, e à sua reciprocidade.

Para garantir a segurança e sustentabilidade das nossas matérias-primas, sabemos que é importante apostar em métodos de produção integrada, onde sejam privilegiadas boas práticas agrícolas e estratégias de gestão racional de recursos naturais. Trabalhamos diariamente com Fornecedores reconhecidos pelos seus padrões de produção e distribuição responsáveis e preocupamo-nos em incentivar todos os nossos Parceiros a adotar metas para a neutralidade das emissões de carbono.

Critérios de Sustentabilidade na escolha dos nossos produtos Alimentares

Incluimos 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 requisitos, tais como: a legislação em vigor; boas práticas de sustentabilidade; princípios e políticas da Eurest; disponibilidade para auditorias; existência de certificações adequadas e válidas.

Todos os nossos Fornecedores aceitam e regem-se pelas seguintes **Políticas da Eurest**:

- Código de Conduta Empresarial.
- Código de Conduta do Fornecedor Global.
- Política da Qualidade, Ambiente e Segurança.
- Princípios e Valores da Responsabilidade Social e da Conciliação.
- Política de Gestão de Pessoas, Responsabilidade Social e Conciliação.
- Política da Investigação, Desenvolvimento e Inovação.
- Regulamento da Qualidade, Segurança Alimentar, Segurança no Trabalho, Ambiente e Responsabilidade Social.

Algumas das iniciativas incluem a aposta em alimentos sazonais e nacionais na nossa atividade, bem como a escolha de alimentos com certificações éticas e de sustentabilidade. De seguida, ilustramos as diversas iniciativas com as quais colaboramos de forma a garantir a melhor oferta de alimentos de origem responsável.



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.

COMPRAS RESPONSÁVEIS

Produtos Nacionais e Sazonais

Recorremos 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 temos sido um canal de exportação de produtos nacionais para a Compass Group, contribuindo assim para a dinamização da economia nacional. A título de exemplo, refira-se a exportação de açúcar e arroz portugueses.



Produtos regionais na Restauração Pública

Um dos fatores diferenciadores da marca REST – específica para o segmento da restauração pública, é a aposta nos produtos regionais. Damos primazia aos produtos e aos produtores locais de norte a sul do país, nomeadamente nas Áreas de Serviço onde se inserem. São exemplos desta aposta, a fruta – cereja do Fundão, morango de Almeirim, entre outros –, queijos regionais, mel e artesanato.

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.



Subscrevemos, através da Compass Group, as “cinco liberdades” que promovem o bem-estar animal elaboradas pela *Farm 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

Acreditamos 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. 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.



Subscrevemos o selo “Portugal Sou eu”, na categoria “Estabelecimento Aderente”, pela comercialização de produtos presentes no catálogo do programa lançado pelo Ministério Público.



COMPRAS RESPONSÁVEIS

Política de Pescado Sustentável

Tendo em conta a importância que o peixe tem na gastronomia portuguesa, pretendemos contribuir para a preservação das espécies de peixe que se encontram mais ameaçadas. Cumprimos e fazemos cumprir a legislação nacional e comunitária aplicável, 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.



É da lota. É de confiança.

Pescado Certificado

Cerca de 23% do pescado adquirido pela Eurest possui é proveniente de produção sustentável. No pescado nacional apostamos em espécies com selo de **Comprovativo de Compra em Lota**. Este é um importante contributo da Eurest para a sustentabilidade e rentabilidade do sector 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, condição essencial para podermos assegurar a preservação da biodiversidade e dos recursos naturais a médio/longo prazo. Tendo consciência da nossa responsabilidade, na Eurest estamos atentos às condições de produção dos alimentos e privilegiamos a aquisição daqueles que são oriundos de produção integrada, com base em práticas agrícolas sustentáveis.



Definimos em 2019 o objetivo de substituir 100% do café do segmento da Restauração Pública por café com selo de garantia da UTZ Certified, objetivo que foi cumprido e hoje representa a totalidade do segmento. Desde junho de 2022 que a certificação UTZ foi integrada na certificação **Rainforest Alliance**.



Sabemos que o abastecimento de produtos alimentares específicos, tal como o óleo de palma, pode levar à desflorestação e desertificação. Na Eurest, estamos empenhados em prevenir esta situação e procuramos ativamente reduzir o nosso abastecimento de produtos da região do bioma amazónico.

Monitorizamos o óleo de palma presente nos óleos adquiridos, sendo atualmente 100% proveniente de origem sustentável, de acordo com as regras da RSPO - *Roundtable on sustainable Palm Oil* em que o óleo de palma proveniente de fontes certificadas é mantido separado do restante óleo, ao longo de em toda a cadeia – óleo de palma segregado (RSPO SG).



COMPRAS RESPONSÁVEIS

Os Nossos Fornecedores

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. A nossa prioridade é estabelecer parcerias com Fornecedores que cumpram os nossos elevados padrões de segurança e qualidade alimentar, comércio ético, bem-estar animal e sustentabilidade.

Uma das nossas iniciativas mais impactantes é a centralização da grande maioria dos nossos produtos em operadores logísticos, por forma a otimizar as rotas de entregas nas nossas unidades de produção. A centralização de produtos nos operadores logísticos implica uma redução das emissões de GEE, na medida em que 83% dos nossos fornecedores entregam os seus produtos diretamente no operador logístico, em detrimento de entregas diretas nas unidades. O Gestor de *Supply Chain*, após a análise de número de refeições *versus* capacidade de armazenamento das nossas unidades, define rotas estratégicas, minimizando assim o consumo de combustível e consequentes emissões de GEE.



Iniciativa: Integração de um Gestor de <i>Supply Chain</i> Objetivo	
Necessidades	Resultados
Foi identificada a necessidade de agilizar processos e procedimentos com os operadores logísticos, nomeadamente: monitorização de níveis de <i>performance</i> do operador logístico e de Fornecedores; gestão e otimização da logística interna; gestão de incidências logísticas de operador, Fornecedor e unidades; monitorização e otimização de níveis de <i>stock</i> no operador logístico.	Redução do percentual kg em rutura (refrigerados e congelados) com monitorização das falhas de entrega de Fornecedores na plataforma.

Iniciativa: Controlo da Qualidade das Matérias-Primas no Operador Logístico	
Necessidades	Resultados
Integração de um Técnico da Qualidade/Nutricionista na Plataforma Logística de forma a fazer o controlo das matérias-primas refrigeradas e congeladas, no momento da receção. Permite minimizar o número de não-conformidades de matéria-prima que chegam às unidades da Eurest.	Desde 2019, diminuição do n.º de não-conformidades reportadas pelos espaços de restauração em cerca de 30%. Em 2022 verifica-se uma diminuição da devolução (aprox. 120.000kg) de matéria-prima aos fornecedores, decorrente do aumento do cumprimento das especificações técnicas dos produtos na entrega.

Iniciativa: Gestão de Reclamações a Fornecedores	
Necessidades	Resultados
Integração de um processo de <i>workflow</i> na plataforma AGIR (<i>Software</i> de gestão da qualidade e processos), dando seguimento às não-conformidades de matérias-primas reportadas pelos espaços de restauração.	Integração do <i>workflow</i> na plataforma AGIR. É assim possível à unidade acompanhar, em tempo real, o estado da sua reclamação e obter resposta do Fornecedor diretamente na plataforma.

COMPRAS RESPONSÁVEIS



act4nature – Empresas pela Biodiversidade

Subscrevemos, em 2021, o act4nature Portugal, uma iniciativa promovida pelo BCSD Portugal no âmbito da act4nature international, com o objetivo de mobilizar as empresas a proteger, promover e restaurar a biodiversidade. A concretização dos 10 compromissos comuns act4nature Portugal é assegurada pela Eurest Portugal através da implementação dos seguintes compromissos individuais:

- 1 Promover a integração da proteção e promoção da biodiversidade na estratégia global da organização. Para isso, será fomentado o reconhecimento da importância da biodiversidade e a sua incorporação nas atividades, através das ações: análise dos impactos e das principais áreas de negócio com influência na biodiversidade; e estabelecimento de plano de ação.
- 2 Desenvolver ações de sensibilização às equipas envolvidas no plano de ação.
- 3 Integrar requisitos de compras que incluem preocupações relacionadas com a biodiversidade na política de compras e aumentar a percentagem de compras sob critérios sustentáveis (UTZ/RainForest Alliance/Fairtrade/Óleo de Palma Sustentável/Ovos Cage free/Pescado Certificado).
- 4 Intervir ao nível do consumo consciente de matéria-prima com intervenção na redução do desperdício alimentar, através de: ações de sensibilização internas – para Colaboradores e externas – para Clientes, Consumidores e Fornecedores; ações no Operador Logístico de modo a reduzir o desperdício.
- 5 Selecionar matérias-primas e Fornecedores com base em requisitos de redução do desperdício alimentar.
- 6 Fomentar o reconhecimento da importância da biodiversidade e a sua incorporação nas atividades, através da sensibilização das Partes Interessadas, com ações de formação/sensibilização sobre Boas Práticas Agrícolas a Clientes, Consumidores, Colaboradores e Fornecedores.
- 7 Sensibilizar os Consumidores para dietas *Plant Based* (de origem vegetal), através dos projetos *Green Vibes* e *Choose Beans*.
- 8 Estabelecer parceria com uma organização com atividade identificada na área da biodiversidade, para apoiar projetos de conservação da natureza de modo a realizar ações de compensação.
- 9 Incluir a temática da biodiversidade no plano de comunicação da Eurest.

2.7. KPI DE AMBIENTE

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; materiais; produção de resíduos.





KPI DE AMBIENTE

Energia e Alterações Climáticas	2019	2020	2021	2022
Emissões de GEE - Âmbito 1 e 2				
Emissões de GEE - Âmbito 1 (tCO ₂ e)	1 165,30	595,06	748,65	846,83
Emissões de GEE - Âmbito 2 (tCO ₂ e)	36,46	24,30	25,87	15,51
Emissões de GEE - Total (tCO ₂ e)	1 201,76	619,35	774,51	862,34
Intensidade de Emissões de GEE (tCO ₂ e/milhares € volume de negócio)	0,02	0,02	0,03	0,017
Energia				
Consumo de Energia por fonte não renovável (GJ) - combustíveis (gasóleo, gasolina, GPL)	15 448,72	7 892,25	9 944,04	11 233,79
Consumo de Energia adquirida para consumo (GJ) - eletricidade	519,72	433,97	462,02	339,99
Consumo de Energia - Total (GJ)	15 968,44	8 326,21	10 406,06	11 573,78
Intensidade Energética (Consumo de energia GJ/milhares euros de volume de negócio)	0,30	0,23	0,34	0,223

KPI DE AMBIENTE

Plástico de Utilização Única	2019	2020	2021	2022
Número total de produtos de plástico de utilização única adquiridos	43 661 822	13 208 570	5 763 587	2 949 912
Número total de peças de cutelaria de plástico adquiridas	4 623 700	1 512 650	984 800	522 000
Número total de pratos de plástico adquiridos	164 000	59 400	42 344	0
Número total de copos de plástico adquiridos	9 462 290	3 203 470	1 280 750	359 500
Número total de embalagens/recipientes de plástico adquiridos	4 782 104	723 564	892 810	323 690
Número total de garrafas de plástico adquiridas	2 308 018	737 038	801 990	1 389 254
Número total de palhinhas de plástico adquiridas	203 000	62 000	36 000	0
Número total de sacos de plástico adquiridos	5 523 710	12 750	44 500	23 500
Número total de pauzinhos (para mexer bebidas) de plástico adquiridos	16 595 000	6 470 000	950 000	0
Número total de tampas de plástico adquiridos	0	427 698	730 393	331 968
Refeições de Origem Vegetal	2019	2020	2021	2022
% Gasto em fruta e hortícolas em relação ao gasto total em alimentos	7%	7%	10%	12%

KPI DE AMBIENTE

Compras Sustentáveis

Óleo de Palma (óleo de fritura)	2019	2020	2021	2022
Produto	Óleo de fritura que contém óleo de Palma nos seus constituintes	Óleo de fritura que contém óleo de Palma certificado nos seus constituintes	Óleo de fritura que contém óleo de Palma nos seus constituintes	Óleo de fritura que contém óleo de Palma certificado nos seus constituintes
Total Certificado (%)	33%	100%	100%	100%

Nota: Nesta análise foi considerado o total de produtos – óleos de fritura – que apresentam óleo de palma na sua composição, de modo a avaliar a origem do mesmo. A redução do consumo no ano 2020 está relacionada com a redução em termos de volume de compras das unidades resultado da pandemia de COVID-19.

Ovos Cage Free	2019	2020	2021	2022
Ovo ao natural	0%	0%	0%	0%
Produto Ovo Líquido	0%	0%	0%	0%
Ovo processado	N/D	N/D	0%	N/D

Nota: **Ovos Cage Free** - Apesar da intenção de iniciar a substituição do produto para Ovos Cage Free em 2020, a iniciativa não avançou devido aos constrangimentos de disponibilidade de fornecimento, resultantes da pandemia de COVID-19.

KPI DE AMBIENTE

Pescado com Certificação Sustentável	2019	2020	2021	2022
Pescado com certificação sustentável (%)	2%	2%	3%	23%

Nota: Foram consideradas todas as compras de pescado e marisco, tanto de viveiro como selvagem.

Desperdício Alimentar

Orgulhamo-nos de partilhar que estamos no bom caminho.

Em 2022,

- Integramos no SG-MDA novas Unidades de Restauração, tendo atualmente representatividade dos nossos principais setores de atividade: Empresas, Educação e Saúde.
- Reduzimos em 28% o desperdício alimentar edível, nas Unidades de Restauração certificadas pelo SG-MDA.





3.1. Estratégia Social

3.2. Metas Sociais

3.3. Cultura de Segurança

3.4. Nutrição, Saúde e Bem-estar

3.5. As Nossas Pessoas

3.6. Comércio Ético e Direitos Humanos

3.7. Comunidades Locais

3.8. KPI Sociais

PESSOAS

Enquanto empresa prestadora de serviços, os nossos Colaboradores são a chave para o sucesso do negócio. As nossas unidades de negócio trabalham arduamente com os nossos Clientes para garantir os mais elevados padrões de qualidade e segurança. Valorizamos a diversidade, o contributo do capital humano e procuramos criar um ambiente de trabalho desafiante, que proporcione oportunidades para que todos se desenvolvam, aprendam e tenham sucesso. Trabalhamos igualmente com Comunidades, Fornecedores e Parceiros, contribuindo positivamente para o seu desenvolvimento e para a criação de valor.

3.1. ESTRATÉGIA SOCIAL

O nosso sucesso assenta nas nossas Pessoas. A qualidade do serviço que prestamos e o envolvimento que temos com os nossos Clientes e Consumidores resume-se à dedicação e trabalho árduo dos nossos Colaboradores.

Assumimos, juntamente com a Compass Group, um conjunto de compromissos que definem, em termos claros e simples, o que queremos oferecer a todos os que trabalham connosco e demonstram essa dedicação e competência.



ESTRATÉGIA SOCIAL

Queremos que as nossas Pessoas se sintam valorizadas, respeitadas, apoiadas e felizes. Os nossos Compromissos apoiam a nossa Visão e Valores que incorporam o espírito da Eurest e o que defendemos. **Cuidamos uns dos outros e dos nossos Clientes.**

Uma equipa, três compromissos



RESPEITO

Tratamo-nos com respeito e de forma imparcial

Sabemos que a justiça, o respeito e a cortesia devem estar em primeiro lugar. Valorizamos a individualidade e apreciamos o contributo de todos.



CRESCIMENTO

Temos oportunidades para desenvolver e progredir

Promovemos o desenvolvimento das nossas Pessoas. Apoiamos e incentivamos as nossas Pessoas a desenvolverem as suas competências e a concretizarem o seu potencial.



TRABALHO DE EQUIPA

Trabalhamos como parte de uma equipa positiva e atenciosa

Trabalhamos em excelentes Equipas. Preocupamo-nos com o bem-estar das nossas Pessoas, Clientes e Consumidores e gostamos do que fazemos.

Estes Compromissos representam a pedra basilar da nossa cultura, a qual coloca as nossas Pessoas no centro do negócio. Funcionam como um conjunto de normas – e um apelo à ação – a todos nós, na forma como nos comportamos e nos tratamos diariamente.

As nossas Pessoas vivem estes compromissos todos os dias para que possamos continuar a construir uma cultura da qual nos possamos orgulhar.



3.2. METAS SOCIAIS

Para além dos compromissos globais de sustentabilidade assumidos pela Eurest, alinhados com os compromissos de sustentabilidade da Compass Group, foram também assumidos compromissos na área social, nomeadamente no que diz respeito à saúde e segurança dos colaboradores.



METAS SOCIAIS

A tabela abaixo ilustra as principais metas a nível social assumidas pela Eurest:

Tópico	Objetivo	Meta	Data
Saúde e segurança dos colaboradores	Acidentes com lesão	↓ 20%	2023
	Dias perdidos	↓ 25%	2023
	Implementação <i>Safety walks</i> nova metodologia	100%	2023

Ao longo deste capítulo serão aprofundados os principais projetos e iniciativas da Eurest para o cumprimento destas metas e realização destes objetivos.



3.3.

CULTURA DE SEGURANÇA

A Segurança é a nossa prioridade. O objetivo da Eurest é desempenhar o nosso serviço com o menor risco para os nossos Colaboradores, garantindo elevados padrões de higiene e segurança alimentar.

Acreditamos que cuidar de nós mesmos e dos outros, é o que nos levará a otimizar ainda mais o nosso desempenho em matéria de segurança pessoal e alimentar.

Trabalhamos arduamente para criar uma cultura de segurança e para formar as nossas equipas a adotar comportamentos seguros.



CULTURA DE SEGURANÇA

Três prioridades que impulsionam a nossa estratégia de **Saúde e Segurança**:

Segurança Pessoal



O nosso modelo de segurança pessoal é colaborativo, criando assim uma cultura de segurança mais forte.

Evidenciamos a importância da cultura de segurança, valorizando a importância individual e coletiva.

Segurança Alimentar



Garantir que servimos alimentos seguros e nutritivos é da maior importância. Continuamos a desenvolver os nossos processos e a investir na simplificação e melhoria do nosso sistema de segurança alimentar.

As nossas Equipas têm formação regular em segurança alimentar e o desempenho neste âmbito é monitorizado e auditado.

Simplificação



Simplificamos os nossos procedimentos e processos de segurança.

Ao reduzir a complexidade, ajudamos as nossas Pessoas a serem mais eficientes e produtivas à medida que constroem e reforçam a nossa cultura de segurança.



CULTURA DE SEGURANÇA

De forma a garantir os padrões de qualidade a que nos propomos, 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, de Responsabilidade Social e Conciliação, abarcando de uma forma transversal à organização a Inovação e a Gestão de Pessoas – como 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 2022 mantido unidades certificadas (ISO9001, ISO22000, ISO45001 e ISO14001) em todos os segmentos de mercado. Os restantes referenciais são de aplicabilidade transversal à Organização.

A cultura de segurança basilar na nossa estratégia de sustentabilidade.



ISO 45001
Saúde e Segurança no Trabalho



ISO 14001
Ambiente



NP 4552
Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal

100%



NP 4427
Gestão de Pessoas

100%



NP 4457

100%
Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação



NP 4469
Responsabilidade Social

100%



SISTEMA DE GESTÃO NA Minimização do Desperdício Alimentar



CULTURA DE SEGURANÇA



Segurança Pessoal

Todos os dias, milhares de Colaboradores da Eurest, servem milhares de refeições a Consumidores de norte a sul do país. A segurança é o pilar essencial na prestação do nosso serviço, quer seja das nossas Pessoas ou dos nossos Consumidores, pelo que manter a segurança de todos é a nossa prioridade.

Por considerarmos que os nossos Colaboradores são parte essencial na prestação de um serviço de excelência, assumimos um compromisso claro e uma atitude direta e pró-ativa relativamente às questões de saúde e segurança. Baseamos a nossa cultura na tolerância zero, assentando-a na prevenção dos riscos, lesões e incidentes de trabalho, na intervenção e na colaboração.

Lançamos o “Inquérito Perceção de Cultura de Segurança” a 31 de março de 2021 com vista a avaliar a perceção dos nossos Colaboradores. Cerca de 71% referem sentirem-se “seguros” no seu local de trabalho. Cerca de 98% considera que a Eurest possui valores de segurança (crenças e princípios), bem estabelecidos e devidamente divulgados.

Iniciativa: Covid – Como agir?

Atividades

Em resposta à pandemia de COVID-19, foram desencadeadas diversas campanhas de disseminação de informação pela Equipa SST da Eurest Portugal no ano 2020.

Resultados

Foi elaborado um manual para as nossas equipas, assim como sinalética associada, de forma a comunicar normas básicas de segurança para as nossas Pessoas, Clientes e Consumidores.

Iniciativa: Logótipo beCareful

Atividades

Criação de um logótipo facilmente identificável com ações de segurança. Todas as ações, bem como documentos inerentes ao tema da segurança são identificados com o logótipo.

Resultados

Uniformização da comunicação de segurança (SST e alimentar).



Iniciativa: Safety walks

Atividades

Os *Safety Walks* enquadram-se no âmbito do nosso programa de liderança e visa o envolvimento e criação de uma mudança na cultura de segurança em toda a organização. Consiste em conversas informais sobre segurança, com a partilha de pensamentos, ideias e preocupações em conjunto com os nossos Colaboradores.

A equipa de liderança é composta por 22 pessoas, cada uma com um objetivo mínimo de realizar 12 *safety walks*/ano.

Resultados

Foram realizadas 282 *safety walks* no ano de 2022, superando o objetivo mínimo das 12 por ano e pessoa.



CULTURA DE SEGURANÇA



Segurança Pessoal

Iniciativa: Safety Coach

Atividades	Resultados
<p>Projeto piloto lançado em 2022 numa unidade do segmento <i>Health & Seniors</i> que consiste na nomeação, por parte da equipa, de um representante cujas funções são: auxiliar no acolhimento e integração de novos funcionários no que respeita aos procedimentos de emergência/SST e segurança alimentar; comunicar potenciais acidentes de trabalho; ajudar na investigação de acidentes de trabalho; identificar necessidades de criação de instruções de trabalho ou rever as já existentes; ser responsável pela dinamização dos minutos de segurança. Ser um exemplo aos restantes Colaboradores.</p> <p>O <i>safety coach</i> está identificado com crachá para que seja rapidamente identificado pela equipa.</p>	<p>Para além de se denotar um grande empenho e envolvimento da equipa <i>safety coach</i> nomeada, foi registado um decréscimo de cerca de 40% nos acidentes e quase acidentes.</p>

Iniciativa: Lições Aprendidas

Atividades	Resultados
<p>As Lições Aprendidas são um meio de acompanhamento de incidentes que ocorrem nas unidades e que possam colocar a segurança dos Colaboradores e Clientes em causa.</p> <p>O objetivo principal é descrever o incidente e perceber o que correu bem e o que correu mal, de modo a identificar as causas raiz e definir ações corretivas e preventivas, sensibilizando os Colaboradores para o facto.</p>	<p>Estes foram os temas abordados desde 2021 através das lições aprendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manipulação de líquidos quentes. • Procedimentos de limpeza e utilização de EPIs. • Organização dos espaços e das tarefas. • Manipulação de químicos. • Manobras em veículos. • Equipamentos e máquinas.



Iniciativa: Simulacros “A terra treme”

Atividades	Resultados
<p>Anualmente associamo-nos ao simulacro “A terra treme”. Esta iniciativa reforça, anualmente, junto das nossas Equipas rotinas de comportamento e de atuação e aperfeiçoamento dos procedimentos estabelecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participação ativa das equipas das unidades e escritório. • Formação na área dos simulacros.

Iniciativa: Minuto de Segurança

Atividades	Resultados
<p>Iniciativa de comunicação diária com os Colaboradores via e-mail e através da app <i>Share</i>, que reforça a importância do relato de quase acidentes, como prática fundamental para prevenir a ocorrência de acidentes com lesão.</p> <p>Quaisquer assuntos relativos à segurança podem ser reportados para que sejam posteriormente debatidos ou apresentados nas Equipas das unidades de restauração.</p> <p>Porque mais vale perder um minuto na vida... do que perder a vida num minuto.</p> <p>Parante um incidente que não cause dano, por muito mais insignificante que lhe pareça, comunique. Previna que o mesmo aconteça aos outros.</p>	

CULTURA DE SEGURANÇA



Segurança e Qualidade Alimentar

O foco central de atuação da Eurest é o fornecimento de refeições, pelo que a segurança alimentar é um dos princípios basilares da nossa atuação, sendo parte integrante do nosso plano de negócios, a par da Qualidade, Ambiente, Saúde e a Segurança no Trabalho – determinantes na definição da estratégia de um futuro sustentável. Asseguramos padrões de controlo exigentes, desde a seleção de Fornecedores até à entrega da refeição ao Consumidor. Garantimos de forma eficaz elevados padrões de serviço, para que a segurança alimentar nunca seja colocada em risco, dando cumprimento aos requisitos legais e normativos exigidos. O nosso lema é “Segurança em primeiro lugar. Nunca colocar em perigo a saúde e a segurança dos nossos Clientes e Colaboradores.”

Na Eurest a Política de Qualidade, Ambiente e Segurança estabelece como compromisso garantir, de forma eficaz, elevados padrões de serviço, com o contributo de todos os Colaboradores da Eurest para assim prestar um serviço de restauração de excelência.

Assumimos o compromisso de melhorar continuamente o desempenho, desenvolvendo um conjunto de práticas e de objetivos mensuráveis, compatíveis com o contexto e com a organização estratégica.

As nossas equipas têm formação regular de segurança alimentar e o desempenho neste âmbito é monitorizado e auditado. Continuamos a desenvolver os nossos processos e a investir na simplificação e melhoria do nosso sistema de segurança alimentar. Entre as áreas de foco, o nosso plano de ação prevê uma otimização e melhoria dos procedimentos existentes de gestão de alergias, com maior reforço da formação às equipas e aumento da comunicação interna sobre este tema para 2022 e 2023. Adicionalmente, está prevista, para os mesmos anos, a informatização e otimização de processos de comunicação na área de Segurança Alimentar através da utilização da plataforma AGIR.

Iniciativa: Controlo de Qualidade na Plataforma Logística da Eurest	
Atividades	Resultados
Diariamente um técnico da Qualidade da Eurest (nutricionista) realiza a avaliação qualitativa das matérias-primas entregues na plataforma Logística da Eurest. Pretende-se com esta iniciativa aumentar o controlo da qualidade da matéria-prima que está a ser entregue nas nossas unidades, ao efetuarmos um duplo controlo: na plataforma logística e nas unidades.	Melhoria da qualidade das matérias-primas entregues nas unidades Eurest. Controlo da matéria-prima comprada: validação da matéria-compra adquirida tendo por base requisitos Eurest versus matéria-prima entregue pelo Fornecedor. Avaliação do Fornecedor pela matéria-prima entregue e número de não-conformidades identificadas no controlo de qualidade, realizado na plataforma logística. Redução do desperdício alimentar decorrente de uma melhor gestão e encaminhamento.

Iniciativa: Portal do Consumidor	
Atividades	Resultados
Desenvolvimento de Portal Web onde os Clientes fazem o registo das alergias e intolerâncias que os Consumidores das unidades de restauração apresentam. O Cliente, a Direção da Qualidade e Gestores de unidade têm acesso ao portal de forma segura e dando cumprimento ao RGPD.	Melhor organização e sistematização da informação: Gestão de Alergénios. Garantia de segurança e privacidades em termos de dados pessoais.



CULTURA DE SEGURANÇA



Qualidade do serviço

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. Como **mecanismos de auscultação neste âmbito**, destacam-se:

- **Inquérito Planet Promise (Clientes)** – inquérito em formato digital onde os Clientes avaliam a prestação global do serviço, tendências de alimentação e nutrição e também parâmetros relacionados com a responsabilidade social da empresa.
- **Inquéritos Brookside** – inquéritos de entrada dupla, ou seja, equipa de gestão de contrato da Eurest e Cliente, respondem ao mesmo inquérito baseado na perceção do serviço prestado.
- **Inquéritos NPS Clientes** – mensalmente os nossos Clientes são convidados a responder a um breve inquérito com base na *Net Promoter Scale*.
- **WITY - What Is Important To You** – identificação de pontos positivos e oportunidades de melhoria em ambiente de entrevista com os nossos Clientes.
- **Did we make you smile** – inquérito em que 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.

Como ferramenta de apoio à melhoria contínua dos nossos serviços, contamos ainda com o **Processo de Gestão das Reclamações**.



CULTURA DE SEGURANÇA

Inquérito de Satisfação de Clientes

O Inquérito de Satisfação realizado aos nossos Clientes sofreu uma alteração no ano 2020, sendo que a percentagem de satisfação de Clientes deixou de ser o indicador utilizado, tendo sido substituído pela taxa de fidelização de Clientes (NPS – *Net Promoter Score*). O novo inquérito teve como principal objetivo perceber os níveis de “cumprimento” das expectativas dos Clientes. Em 2020, devido ao ano atípico, centrámos a nossa análise num patamar mais qualitativo do que quantitativo.

Fidelização | Até que ponto recomendaria a Eurest a colegas, familiares ou amigos?

Promotores | Clientes que selecionam uma avaliação 9 ou 10. Este grupo representa os nossos Clientes **mais satisfeitos**, com a maior probabilidade de recomendar os seus serviços a outras pessoas.

Passivos | Clientes que selecionam uma avaliação 7 ou 8. Este grupo está relativamente satisfeito, mas **pode ser influenciado** por um concorrente com base em fatores como preço, novos recursos, atendimento ao Cliente, entre outros.

Detratores | Clientes que selecionam uma avaliação entre 0 e 6. São os Clientes **menos satisfeitos**, que podem deixar de usar os nossos serviços e ainda partilharem experiências negativas com outras pessoas.

Em 2022 verificou-se um aumento de 24% na percentagem de promotores face ao ano 2020, tendo-se alcançado uma percentagem de 48%.

Inquérito de Satisfação de Consumidores

No que diz respeito ao Inquérito de Satisfação realizado aos nossos Consumidores, este revelou um índice de satisfação global de 89% em 2022, superando a meta definida (85%). Todas as respostas foram analisadas por uma equipa interna especializada, avaliando a eficácia das ações implementadas e as futuras ações ainda necessárias para assegurar as expectativas dos nossos Consumidores.

Índice de Satisfação dos Consumidores Eurest



CULTURA DE SEGURANÇA

Gestão de Reclamações

Na Eurest consideramos o tratamento de Gestão de Reclamações como uma ferramenta de extrema importância ao nível da nossa imagem e da 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 proativo.

Reclamações – Livro Oficial	2019	2020	2021	2022
Total	71	38	39	70

Em 2022 o número de reclamações diminuiu cerca de 10% face a 2019.



3.4. NUTRIÇÃO, 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.



1



2



3



4



NUTRIÇÃO, SAÚDE E BEM-ESTAR

A nossa paixão pelo bem-estar e pela nutrição são os precursores para as nossas Pessoas, Consumidores e Clientes adotarem um estilo de vida mais equilibrado.



Escolhas Alimentares



Saúde Mental



Estilos de Vida



Portugal está longe de ser um dos melhores posicionados no *ranking* europeu de países com menos prevalência de excesso de peso. Segundo o relatório *Health at a Glance* 2019, divulgado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), Portugal destaca-se precisamente na obesidade e aparece em quarto lugar. De acordo com o mesmo documento, 67,6 % da população portuguesa acima dos 15 anos tem excesso de peso ou é obesa.

A Eurest está numa posição privilegiada para a promoção de melhores escolhas alimentares, das quais Se destacam a redução do consumo de sal e de açúcar, a ingestão de vegetais, leguminosas e de água – tudo isto sem comprometer a qualidade ou o sabor. Acreditamos que possuímos competências únicas para a prestação de um serviço de restauração especializado, de elevada qualidade, assente na cultura e necessidades específicas de cada Cliente.

FOOD *with*
PURPOSE

NUTRIÇÃO, SAÚDE E BEM-ESTAR

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

Neste sentido, 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 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 específicas de cada Cliente.

Como parte do nosso compromisso em promover o bem-estar, acreditamos que proteger a saúde mental das Pessoas deva ser uma prioridade para todas as empresas responsáveis. É nosso objetivo proporcionar ambientes de trabalho dignos aos nossos Colaboradores, ajudando-os a identificar e a lidar com os momentos de *stress*. Preocupados com o bem-estar dos nossos Colaboradores, em 2019, certificámos a Eurest no referencial NP 4552 que visa a gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (ver ponto específico sobre o tema).

Uma das nossas áreas de intervenção passa também por ajudar os nossos Consumidores e Colaboradores a adotar uma dieta equilibrada e a realizar mudanças viáveis no estilo de vida.

Iniciativa: Conversas com Sabor

Webinars semanais abertos à comunidade de Clientes, baseados em temáticas relacionadas com a área da alimentação, da segurança e da sustentabilidade.



“Obrigado pelo convite.
É sempre muito bom a partilha de conhecimento e experiências!”

Cliente segmento Education



3.5. AS NOSSAS PESSOAS

Na Eurest, acreditamos que, tanto no presente como no futuro, as preocupações passarão não só pelos desafios económicos, mas também pela melhoria do ambiente organizacional para reter o melhor talento.



AS NOSSAS PESSOAS

Uma vez que a nossa estratégia de Gestão de Pessoas está perfeitamente alinhada com a estratégia de Negócio, e estando o sistema suficientemente maduro no que respeita às normas NP 4469 - Sistema de Gestão da Responsabilidade Social e NP 4452 - Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, considerámos que seria o momento ideal para dar o passo para a implementação do SGP - Sistema de Gestão de Pessoas (NP 4427).

Temos como propósito com o nosso SGP:

- Tornar os processos de recursos humanos mais eficientes.
- Potenciar as capacidades individuais e coletivas para a solução de problemas.
- E estimular a atribuição de valor ao cliente interno.

Em termos de contexto externo, a aposta na implementação e certificação do SGP faz também parte da nossa estratégia de diferenciação da concorrência no mercado onde operamos.

Fomos a primeira empresa do nosso setor a implementar a Certificação NP 4427: Gestão de pessoas.



Retrato das Nossas Pessoas

Colaboradores da Eurest



AS NOSSAS PESSOAS

Gestão do Talento

Estamos cientes que o sucesso de uma grande empresa está intrinsecamente relacionado com as Pessoas que a compõe. Vivemos uma era de mudança e de adaptação permanente – onde a flexibilidade, agilidade, a necessidade de estabelecer novos sistemas são aspetos cada vez mais importantes para garantir a permanência de uma empresa no mercado –, assim como de diferenciação – através da otimização dos recursos e da necessidade de chegar ao mercado nas melhores condições do que a concorrência – onde o fator humano assume um papel fundamental.

A nossa política de recrutamento pretende garantir a escolha dos Colaboradores com as competências profissionais e pessoais mais adequadas, de forma a garantir a eficácia e eficiência no desempenho das suas funções. Este objetivo é alcançado através de recrutamentos orientados para a avaliação e validação dessas mesmas competências, garantindo igualmente o rigor na adequação das habilitações académicas às funções a exercer.

Temos a convicção que o serviço prestado pela Eurest é o espelho do bem-estar e da motivação das nossas Pessoas. Por este motivo, estamos empenhados em oferecer às Pessoas não um emprego, mas sim uma carreira numa empresa sólida, de confiança e de referência no mercado nacional.

Iniciativa: Portal do Eurest Up

Objetivo	Resultados
O Eurest UP tem como objetivo a identificação de potencial e de talento dos nossos Colaboradores.	Realizadas entrevistas de <i>assessments</i> a 100% dos Colaboradores de 3 áreas estratégicas da Organização.

Iniciativa: Chef Appreciation Day

Objetivo	Resultados
Implementámos uma ação de reconhecimento das Pessoas que estão por detrás das nossas magníficas refeições, os nossos Chefs.	Lançamento de 2 <i>e-books</i> : https://online.flowpaper.com/7a830756/EbookCAW2/#page=1
Através da <i>Chef appreciation week</i> , demos a conhecer os nossos Chefs, assim como as suas receitas em dois <i>e-books</i> .	

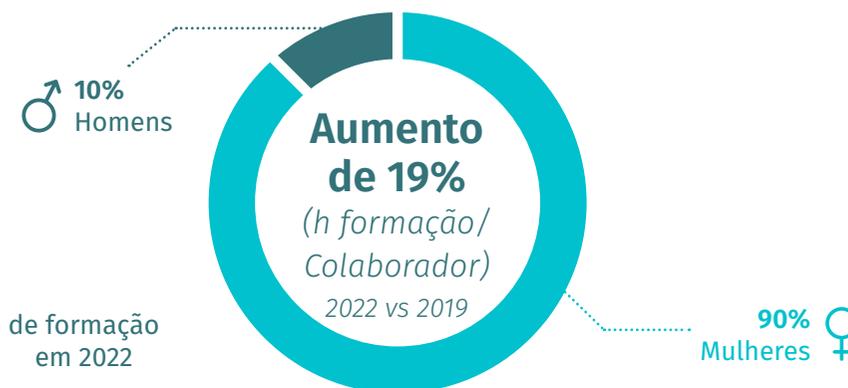
Academia
Eurest

A formação tem uma importância fundamental para tornar o nosso negócio mais competitivo e inovador. Apostamos no desenvolvimento contínuo das competências necessárias para que os nossos Colaboradores possam dar resposta às constantes alterações do mercado, do Cliente e do Consumidor final.

A Política de Formação da Eurest tem como estrutura base a Academia Eurest, que organiza a oferta formativa em quatro áreas, onde se ramificam as várias especificidades da formação. A formação ministrada pela Eurest pressupõe também duas fases:

- **Formação Inicial** | Acolhimento dos Colaboradores.
- **Formação Contínua** | Ao longo do desempenho.

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, apoiamos os Colaboradores que pretendam frequentar pós-graduações, mestrados ou MBA relacionados com a atividade da Eurest.





AS NOSSAS PESSOAS

Diversidade e Inclusão

Valorizar e reconhecer a diversidade faz parte da nossa cultura organizacional, sendo este um dos nossos cinco princípios orientadores. Criamos um ambiente de trabalho que coloca desafios e que proporciona oportunidades e apoio para todos se desenvolverem, aprenderem e serem bem-sucedidos. Esta forma de estar é transversal a toda a nossa organização e é inculcada desde o primeiro dia de Eurest – como parte integrante do nosso Manual de Acolhimento, entregue a todos os nossos Colaboradores.

Mais recentemente, a Compass Group emitiu os “Compass commitments” – *Respect | Growth | Teamwork* (Respeito | Crescimento | Trabalho de equipa) – que enaltecem o respeito como uma peça fundamental dos nossos compromissos para com os nossos Colaboradores.

Os nossos princípios da Responsabilidade Social e Conciliação (apresentados no ponto seguinte) também refletem a importância da diversidade e inclusão, estabelecendo que somos pela igualdade e não-discriminação independentemente de cor, raça, gênero, nacionalidade, proveniência social e orientação sexual, respeitando convicções políticas ou religiosas e privilegiando a diversidade, justiça e a tolerância.

Estes princípios estão consagrados em diversos documentos estruturantes:

- Nas nossas Regras de Ouro, de entre as quais se estabelece o tratamento dos colegas de forma justa e sem discriminação.
- Nos nossos Códigos de Conduta e Ética, onde se refere explicitamente que visamos recrutar e promover os Colaboradores com base na sua adequabilidade para a função, sem discriminação, e é explicitada a não tolerância a situações discriminatórias.

Adicionalmente, para identificação de eventuais práticas discriminatórias, temos um mecanismo de denúncias – o nosso canal *Speak Up* (ver [Capítulo 4 Prosperidade](#)) – através do qual estas são geridas por uma entidade externa e totalmente independente à Eurest.



Igualdade do Gênero

Embora atualmente tenhamos uma prevalência de 98% de gênero feminino, no que diz respeito à Direção verifica-se paridade de gênero, motivo de reconhecimento como boa prática pelo Compass Group. A paridade ao nível da gestão vem desde há muito, tendo sido notícia de relevo na Revista Exame de Fevereiro de 2005. Em 2021, a Compass Group.



Diversidade de Nacionalidades

A Eurest abraça 13 nacionalidades nas suas Equipas.



Integração de Pessoas com Deficiência

Em algumas unidades, são integrados Pessoas com necessidades especiais com vista ao desenvolvimento das suas competências.

AS NOSSAS PESSOAS

Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal

Temos convicção que o serviço prestado pela Eurest é o espelho do bem-estar e da motivação das nossas Pessoas. Cientes do impacto e da importância que a satisfação assume na prestação do nosso serviço, reforçamos – através do Programa de Conciliação “Be You” – medidas que contribuem ativamente para a mesma e que visam aumentar a qualidade de vida das nossas Pessoas.

Uma das medidas implementadas, em 2019, consiste no sistema de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (de acordo com a NP 4552) e que contempla um atrativo pacote de medidas.

No âmbito do sistema foram realizados os inquéritos de satisfação “Be you” aos Colaboradores e suas famílias.



be you

AS NOSSAS PESSOAS

Comunicar e Envolver os Nossos Colaboradores

YOUR SAY

Auscultação dos Colaboradores

Inquérito *online* feito aos nossos Colaboradores em 2021 pela Compass Group com vista a avaliar a satisfação dos mesmos com a empresa (100% taxa de resposta de uma amostra representativa de 20% dos Colaboradores)

- 84% dos nossos Colaboradores afirma “posso ser eu próprio no local de trabalho”
- 93% afirma que “gosto do trabalho que faço”
- 68% refere “sou reconhecido pelo meu contributo”
- 70% indica que “Tenho acesso à formação de que necessito para desenvolver as minhas competências”

BE YOU

Auscultação dos Colaboradores

Inquérito *online* a todos os nossos Colaboradores e respetivas famílias, levado a cabo em 2020, no âmbito da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal e de acordo com o requisito normativo da NP 4552.

- Globalmente os Colaboradores estão satisfeitos nas diversas questões colocadas – com médias de satisfação superiores a 90%.
- Em 2020, 95% dos nossos Colaboradores considera que a Eurest atua de acordo com os princípios e valores da Responsabilidade Social e Conciliação (igualdade e não discriminação, conciliação, responsabilização, transparência, conduta ética e respeito pelas Partes Interessadas).

Auscultação às famílias dos Colaboradores

Na globalidade a satisfação das famílias dos nossos Colaboradores é de 91%.





AS NOSSAS PESSOAS

Comunicar e Envolver os Nossos Colaboradores

O Código de Ética da Eurest estabelece os princípios de relacionamento com os nossos Colaboradores, promotores do desenvolvimento de uma cultura corporativa em 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.

Na Eurest, a estratégia de comunicação é uma importante ferramenta para 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.

Iniciativa: Newsletter EUrest	
Atividade	Resultados
<p>Lançamento de uma <i>newsletter</i>. Em plena pandemia, estabelecemos que a comunicação com as nossas Pessoas e restantes Partes Interessadas deveria ser mais próxima.</p> <p>A comunicação direta com as Pessoas foi fundamental para assegurar a manutenção do trabalho de equipa, mas também o apoio emocional e saúde mental.</p>	<p>Na auscultação das nossas Pessoas em setembro de 2020, aferimos que 99% consideraram este meio de comunicação uma boa iniciativa.</p> <p>Consulte as nossas newsletters</p>



Iniciativa: App Share	
Atividade	Resultados
<p>Desenho e implementação de uma ferramenta de comunicação bidirecional entre Colaboradores. <i>App Share</i> congrega todas as notícias e benefícios existentes à disposição dos Colaboradores.</p>	<p>Até final do ano de 2022, 10% das nossas Pessoas aderiram à app Share.</p> <p>Equipa estrutura: rapidez de disseminação de informação.</p> <p>Equipas das unidades: partilha de fotos de boas práticas implementadas nas unidades. Fomentamos uma cultura de trabalho de equipa e de partilha.</p>

Iniciativa: Eurest + Ideias	
Atividade	Resultados
<p>Na sequência da constante evolução do mundo, da restauração, a Eurest Portugal assume a Investigação, Inovação e Desenvolvimento como ingrediente essencial para a sustentabilidade da organização.</p> <p>Assim, a Eurest estimula e promove uma cultura de criatividade entre os Colaboradores que nos permite inovar em produtos e serviços, mas também produção e valorização do conhecimento. Neste âmbito surgiu o programa “Eurest +Ideias”.</p> <p>O nosso objetivo é garantir que as ideias apresentadas estejam, sempre que possível, alinhadas com o modelo de negócio – <i>Performance, Purpose e People</i> (Desempenho, Propósito e Pessoas) mas também com a nossa estratégia de sustentabilidade – Saúde e bem-estar, Ambiente e sermos “Melhores para o mundo”.</p>	<p>25 ideias submetidas</p>

3.6. COMÉRCIO ÉTICO E DIREITOS HUMANOS

Na Eurest, estamos empenhados em agir de forma responsável e profissional em todas as nossas atividades comerciais e ao longo da nossa cadeia de valor. Atuamos com integridade, tendo como objetivo a justiça, a honestidade e a transparência. Enquanto Grupo, adquirimos bens e serviços a uma variedade de Fornecedores, desde grandes organizações internacionais a Fornecedores locais especializados.



1



2



3



4



COMÉRCIO ÉTICO E DIREITOS HUMANOS

O nosso **Código de Conduta de Fornecedor Global** e a nossa **Política de Compras e de Cadeia de Abastecimento** garante que apenas trabalhamos com Fornecedores que partilhem os nossos valores. Estabelecemos práticas sociais, ambientais e económicas responsáveis na cadeia de fornecimento, com o 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. Cientes que haverá Fornecedores, em alguns países, que terão dificuldades em cumprir os padrões que se esperam de grandes organizações, para estes casos prevemos que os Fornecedores cumpram os requisitos de auditoria do Compass Group para pequenas e médias empresas e que demonstrem uma melhoria contínua. Compraremos diretamente a produtores e fabricantes de modo a manter uma cadeia de abastecimento robusta, garantindo a rastreabilidade e o princípio da precaução.

A nossa prioridade é estabelecer uma relação de parceria com Fornecedores que cumpram os nossos padrões de segurança e qualidade de alimentos, comércio ético, bem-estar animal e sustentabilidade (ver [Cap.2.6 Compras Responsáveis](#)). Recorremos igualmente à produção nacional, nomeadamente de frutas e legumes, sempre que sejam assegurados critérios de qualidade, quantidade, variedade, capacidade de resposta e custo.

Acreditamos 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 (ver [Cap.2.6 Compras Responsáveis](#)). A nossa escala permite-nos, enquanto empresa e Grupo, dar um contributo positivo, trabalhando com Comunidades, Fornecedores locais e Parceiros.

A Eurest tornou-se signatária, em setembro de 2019, da versão portuguesa do **“Guia do CEO sobre Direitos Humanos”**, lançado pelo BCSD Portugal. Este guia é uma chamada à ação, que fornece uma visão de como as empresas estão a cumprir a responsabilidade corporativa de respeitar os direitos humanos e dá a conhecer as ações que os líderes empresariais estão a adotar para avançar e permanecer à frente neste âmbito.

Ao subscrever este guia reforçamos o nosso compromisso com o respeito e promoção dos Direitos Humanos, universalmente reconhecidos, no desenvolvimento das nossas operações e ao longo da nossa cadeia de valor.



3.7. COMUNIDADES LOCAIS

Na Eurest, investimos nas comunidades nas quais operamos através de parcerias com várias instituições e iniciativas que beneficiam a área local.

O nosso objetivo é identificar e partilhar, sempre que possível, as melhores práticas e conhecimentos. Para o conseguir, somos membros de várias associações comerciais, trabalhamos com um conjunto variado de organizações/parceiros, e estamos envolvidos numa série de fóruns com Departamentos Governamentais, Agências e Organizações Não Governamentais (ONGs).



COMUNIDADES LOCAIS

A criação de valor para a Comunidade por parte da Eurest passa também por ações sociais onde os nossos Colaboradores, Clientes e Consumidores participam ativamente. Na Eurest temos parcerias estabelecidas com entidades de diferentes áreas, possibilitando a concretização de diversas ações junto da comunidade, nomeadamente:

- Apoio a Colaboradores com familiares a cargo, com necessidades especiais.
- Apoio a instituições sociais de referência.



Entre as instituições que apoiamos destacamos a concretização de desejos de crianças através da organização *Make-a-Wish*. Mantivemos o nosso apoio à *Make-a-Wish* pelo 8.º ano consecutivo, associando as estrelas *Make-a-Wish* na nossa época de Natal entre outras iniciativas. Desde a primeira edição, foram doados 77.118 euros que permitiram a realização de desejos a crianças e jovens especiais.

Adicionalmente, desde a década de 90 que apoiamos o Banco Alimentar contra a Fome com a oferta de *kits* de lanche/almoço aos voluntários da instituição nas datas de recolhas nacionais.

Por forma a avaliar o nosso desempenho nas dimensões da responsabilidade social em que atuamos, realizamos bianualmente o inquérito “A nossa responsabilidade social vista por si”, enviado a diversos *stakeholders* – Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Parceiros, ONG, Entidades Reguladoras e Sindicatos.

CIDADANIA
CORPORATIVA
 in everything we think



A Eurest está com a **Make a Wish** desde 2014 e já realizámos, juntos 47 desejos a crianças e jovens gravemente doentes. Esta tem sido uma parceria muito consistente e para nós motivo de enorme orgulho.

O envolvimento e dedicação que existe por parte da Eurest é determinante para o sucesso destas ações e esperamos continuar, em conjunto a levar força, alegria e esperança a crianças e jovens com doenças graves.

Juntos, a transformar vidas, um desejo de cada vez!

Mariana Carreira,
 CEO Make a Wish



COMUNIDADES LOCAIS

Inquérito “A nossa responsabilidade social vista por si”

Em 2020 aplicámos o inquérito “A nossa responsabilidade social vista por si”. Enviado a 3664 entidades, obtivemos uma taxa de resposta global de 11%, superior em 2% face ao último inquérito, aplicado em 2018.

Na globalidade, os *stakeholders* classificam muito bem o nosso desempenho, sendo consensual que a Eurest adota uma política de transparência e ética no desenvolvimento das suas atividades. No que respeita ao nosso desempenho durante e pós pandemia a opinião é unânime, sendo a mesma classificada como brilhante. O desperdício alimentar é o tópico com maior impacto e que figura na visão para o futuro de todos os *stakeholders*. Verifica-se que o bem-estar animal ainda não se encontra na visão para o futuro pelos nossos *stakeholders*.

Verificamos algumas alterações entre os temas melhor classificados em 2018 e o *top* em 2020 – o tópico “alimentação equilibrada” mantém-se, mas tendo subido ao pódio o *marketing*, o envolvimento com as Comunidades e os Fornecedores locais. Este sentido revela a excelente perceção dos Clientes do nosso esforço e dedicação na área do *marketing*, como também na área da conciliação e das compras sustentáveis.

A alimentação equilibrada continua a fazer parte das preocupações dos Consumidores, mas assistimos a uma nova preocupação relativamente à redução do desperdício alimentar, assim como a preferência por Fornecedores locais e produtos sazonais.

Os Colaboradores mantêm a nota positiva para o *marketing* e para a gestão ambiental, e assinalam a redução do desperdício alimentar em detrimento da alimentação equilibrada. Como já vem sendo habitual, as suas grandes preocupações são a segurança no trabalho e a segurança alimentar

Os Fornecedores assinalaram em 2020 a redução do desperdício, a alimentação equilibrada e a gestão ambiental.





3.8. KPI SOCIAIS

Na Eurest, preocupamo-nos com o impacte social da nossa atividade, avaliando sistematicamente um conjunto de indicadores de desempenho que garantem o nível de eficiência pretendido em relação aos aspetos sociais mais relevantes nomeadamente, segurança, pessoas, ética e direitos humanos, bem como comunidades locais.



KPI SOCIAIS

Cultura de Segurança

Acidentes de trabalho	2019	2020	2021	2022
N.º óbitos resultantes de acidentes de trabalho	0	0	0	0
N.º acidentes de trabalho graves - excluindo óbitos	1	0	0	0
N.º incidentes de trabalho	256	147	101	105
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0,00	0,00	0,00	0,00
Índice de acidentes de trabalho graves (excluindo óbitos)	0,22	0,00	0,00	0,00
Índice de incidentes de trabalho	56,53	43,00	33,66	19,59

Notas: como critério de classificação de acidentes grave considerou-se os acidentes comunicação obrigatória à ACT num prazo máximo de 24 horas. Para o cálculo dos índices foi utilizado um fator de normalização de 1 milhão de horas trabalhadas.

Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	2019	2020	2021	2022
N.º de não conformidades com regulamentos que originaram coimas por parte da entidade reguladora competente	1	2	1	0
N.º de não conformidades com regulamentos que originaram advertências por parte da entidade reguladora competente	0	0	0	0
N.º de não conformidades relativamente a códigos voluntários	0	0	0	0
N.º total de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários	1	2	1	1



KPI SOCIAIS

As Nossas Pessoas

Número total de Colaboradores por duração de contrato e por gênero		2019	2020	2021	2022
Contrato sem termo	Homens	212	188	152	153
	Mulheres	1 538	1 457	1 359	1 382
	Subtotal	1 750	1 645	1 511	1 535
Contrato a termo certo	Homens	99	44	24	69
	Mulheres	692	233	132	808
	Subtotal	791	277	156	877
Temporários	Homens	27	25	524	67
	Mulheres	342	285	57	888
	Subtotal	369	310	581	955
Estagiários	Homens	2	0	0	0
	Mulheres	4	0	0	0
	Subtotal	6	0	0	0
Total Colaboradores		2 916	2 232	2 248	3 367

Nota: a flutuação do número de Colaboradores está diretamente relacionada não só com as características do nosso sector e respetiva legislação laboral, mas sobretudo com os efeitos da pandemia de COVID-19 que levaram ao encerramento de várias das nossas unidades.

KPI SOCIAIS

As Nossas Pessoas

Número total de Colaboradores por tipo de contrato e por género		2019	2020	2021	2022
Tempo integral	Homens	322	250	220	263
	Mulheres	2 313	1 809	1 857	2 398
	Subtotal	2 635	2 059	2 077	2 661
Tempo parcial	Homens	18	7	13	26
	Mulheres	263	166	158	680
	Subtotal	281	173	171	706
Total Colaboradores		2 916	2 232	2 248	3 367

Nota: a flutuação do número de Colaboradores está diretamente relacionada não só com as características do nosso sector e respetiva legislação laboral, mas sobretudo com os efeitos da pandemia de COVID-19 que levaram ao encerramento de várias das nossas unidades.

Taxa de contratação e rotatividade dos Colaboradores por género		2019	2020	2021	2022
Taxa de entradas	Homens	37%	14%	18%	28%
	Mulheres	33%	12%	12%	38%
	Total	33%	13%	13%	37%
Taxa de saídas	Homens	48%	48%	47%	18%
	Mulheres	41%	44%	23%	11%
	Total	42%	44%	26%	12%

Taxa de contratação e rotatividade dos Colaboradores por idade		2019	2020	2021	2022
Taxa de entradas	<30	101%	20%	47%	62%
	30-50	35%	12%	11%	38%
	>50	22%	12%	10%	32%
	Total	33%	13%	13%	37%
Taxa de saídas	<30	104%	82%	47%	41%
	30-50	40%	43%	22%	10%
	>50	35%	40%	28%	9%
	Total	42%	44%	26%	12%

Nota: as taxas de entradas e saídas justificam-se não só pela dinâmica implícita ao Segmento Educação, mas sobretudo com os efeitos da pandemia de COVID-19, que levaram ao encerramento de várias das nossas unidades.



KPI SOCIAIS

As Nossas Pessoas

Percentagem de Colaboradores por categoria funcional e a sua distribuição por género e idade (2022)

Categoria funcional	Género		Idade		
	Homens	Mulheres	<30	30 a 50	>50
Administração	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Direcção	50,0%	50,0%	0,0%	33,3%	66,7%
Administrativos	28,6%	71,4%	10,7%	63,4%	25,9%
Gestores Unidades	12,1%	87,9%	1,6%	60,5%	37,9%
Operacionais	7,9%	92,1%	6,6%	43,9%	49,4%

Rácio do salário e remuneração entre mulheres e homens (2022)

Categoria funcional	Rácio M:H
Administração	-
Direcção	-
Administrativos	0,83
Gestores Unidades	0,65
Operacionais	0,83



KPI SOCIAIS

Comércio Ético e Direitos Humanos

Nota: ver também Cap. 2.7 KPI de Ambiente – Compras Sustentáveis

Novos Fornecedores seleccionados com base em Critérios Sociais e Ambientais	2019	2020	2021	2022
N.º de novos Fornecedores	39	19	33	36
Percentagem de novos Fornecedores que foram sujeitos a processos de <i>due diligence</i> para impactes sociais e ambientais	17,9%	15,8%	9,1%	11,1%

Notas: Foram considerados todos os Fornecedores abertos no ano em questão, não apenas considerando os critérios sociais ou ambientais. Nos processos de *due diligence* foram considerados apenas os que foram alvo de auditoria Técnica pela EUREST Portugal.





PROSPERIDADE

É nossa preocupação, através da nossa estratégia e modelos de negócio e *governance*, conduta e práticas organizacionais, gerar riqueza, assegurando, ao mesmo tempo, que esta não resulta da degradação do ambiente, é baseada na ética, integridade, *compliance*, transparência e inovação e que proporcionamos condições dignas de trabalho, igualdade de oportunidades e respeito pelos direitos humanos.



4.1. Estratégia e Modelo de Negócio

4.2. Modelo de Governance

4.3. Parcerias e Compromissos

4.4. Conduta Ética e Responsável

4.5. Privacidade de Dados e Cibersegurança

4.6. Inovação

4.7. Criação de Valor Económico

4.1.

ESTRATÉGIA E MODELO DE NEGÓCIO

A Compass Group alinhou a sua estratégia em 2020 segundo o *claim* “**People, Purpose & Performance**”, centrando assim numa mensagem clara e objetiva sobre a nossa abordagem e forma de estar no negócio.



1



2



3



4



ESTRATÉGIA E MODELO DE NEGÓCIO

Pessoas (People)

As Pessoas são a nossa chave para o sucesso e diferenciação competitiva na prestação de um serviço de excelência aos nossos Clientes e Consumidores

Propósito (Purpose)

O nosso propósito é, acima de tudo, um propósito social, assente numa cultura de segurança, construída em torno do cuidado com as Pessoas, aliada à segurança pessoal e alimentar.

A nossa estratégia de sustentabilidade centra-se em três áreas fundamentais: “Saúde & bem-estar”; “Melhor para o Ambiente”; e “Melhor para o mundo” ([Capítulo 1.5. Estratégia para a Sustentabilidade](#)).

Propósito (Performance)

O nosso foco central continua a ser a realização de um serviço de restauração sustentável em todas as vertentes.



Performance
People
Purpose

People First! Care our People
Protect our Planet! Care our Planet
And we will **Grow!**



Growth



Care for People

Colaboradores, Clientes
& Consumidores



Care for Planet

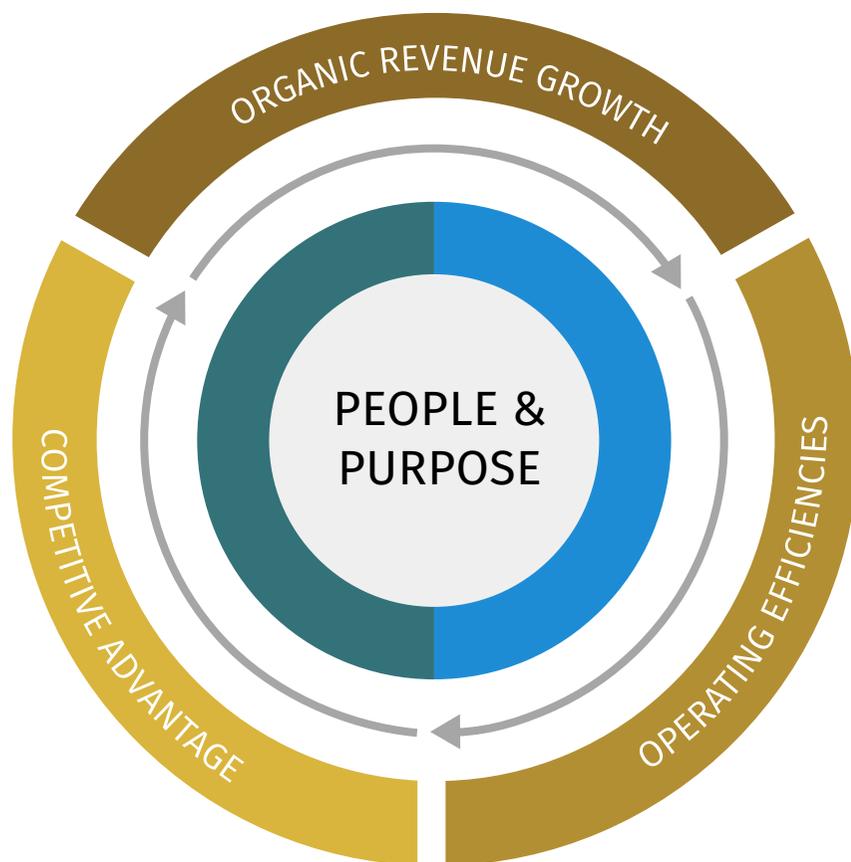
A Eurest procura conduzir a sua atividade empresarial de uma forma correta e eticamente responsável.

Todos os intervenientes na atividade da Eurest, tais como Colaboradores, Clientes e Fornecedores são de importância vital, pelo que a Eurest procura maximizar a sua satisfação, através de uma estratégia clara de:

- Foco nos alimentos.
- Prioridade ao crescimento orgânico.
- Excelência na execução, qualidade e inovação.

ESTRATÉGIA E MODELO DE NEGÓCIO

Estamos empenhados em fornecer refeições com a melhor qualidade aos nossos Clientes. Aumentámos o nosso foco na inovação de modo a acrescentar valor à nossa proposta de negócio. As nossas Pessoas estão no centro do nosso negócio. O nosso objetivo é fomentar uma força de trabalho fidelizada e altamente capaz na gestão das nossas unidades, de forma eficiente e eficaz, oferecendo conceitos alimentares mais saudáveis e inovadores por forma a proporcionar uma experiência excepcional aos nossos Clientes e Consumidores.



De referir que, como parte da nossa estratégia, apostamos na diferenciação, através da implementação e certificação do nosso sistema de gestão. Os certificados que atualmente possuímos são o comprovativo concreto e objetivo de um percurso de sucesso, onde os 10 vetores de atuação foram alvo de um constante investimento:

- ISO 9001 | Gestão da Qualidade
- ISO 14001 | Gestão Ambiental
- ISO 22000 | Gestão da Segurança Alimentar
- ISO 45001 | Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional
- NP 4469 | Gestão da Responsabilidade Social
- NP 4552 | Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal
- NP 4427 | Gestão de Recursos Humanos
- NP 4457 | Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação
- Sistema de Gestão na Minimização do Desperdício Alimentar
- ODS 12 | *Choose Beans*

4.2.

MODELO DE GOVERNANCE

Na Eurest, regemo-nos por elevados padrões de *governance* – acreditando que esta é fundamental para assegurar uma gestão eficaz do negócio, a sua sustentabilidade de longo prazo e o sucesso contínuo.



1



2



3



4



MODELO DE GOVERNANCE

Seguimos o modelo de *governance* da Compass Group, constituído por um Conselho de Administração, um Conselho de Fiscalização e uma Comissão Executiva. O presidente da Comissão Executiva da Eurest exerce as funções de administrador delegado no Conselho de Administração da Compass Group. É a Comissão Executiva que assume o compromisso com a gestão da sustentabilidade e tem a responsabilidade de aprovar, implementar e gerir a estratégia de sustentabilidade da Eurest.

Conselho de Administração da Compass Group

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

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 conformidade do relato 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.



MODELO DE GOVERNANCE

Encontro de Quadros

Em 2022, pela primeira vez na história da Eurest, fechámos os escritórios de norte a sul do país para a realização do nosso encontro de quadros superiores. O evento teve como anfitrião o nosso Diretor Geral em Portugal, Henrique Leite.

O nosso encontro de quadros veio reforçar as relações da empresa num evento presencial pós-pandemia com espaço para vários momentos. Entre estes, destacamos a partilha de novas iniciativas, tais como:

- O Minuto de Segurança.
- Um momento de reflexão acerca do crescimento alcançado – *growth in action*.
- Um momento dedicado à estratégia da empresa – onde estamos e para onde vamos.
- Um olhar sobre o futuro – novos negócios e fidelização.
- Um momento dedicado ao propósito da Eurest; e análise do nosso desempenho.

Para além da equipa de Direção da Eurest, fizeram parte da reunião alguns convidados especiais, nomeadamente, instituições de solidariedade que foram “apadrinhadas” pela Eurest com o intuito de celebrar os objetivos alcançados. Terminámos o evento com um momento dedicado à apresentação das instituições e o respetivo impacto social da Eurest:

- Make a Wish – montante para a realização de 1 desejo.
- 100.000 árvores – plantação de 1 hectare.
- Nuvem Vitória – 100 histórias a crianças internadas.



100 histórias



1 hectare



1 desejo



4.3.

PARCERIAS E COMPROMISSOS

A abordagem da gestão da Eurest tem por base linhas orientadoras que provêm dos nossos contextos empresarial e governativo, da nossa adesão e compromisso com princípios e recomendações nacionais e internacionais.



PARCERIAS E COMPROMISSOS



COMPASS Group

Como empresa pertencente ao Compass Group, inspira-nos a sua estratégia de responsabilidade corporativa.



SUSTAINABLE RESTAURANT ASSOCIATION

Temos em linha de conta os princípios de gestão sustentável para as empresas de restauração recomendados por esta associação sem fins lucrativos ([Capítulo 2.6. Compras Responsáveis](#)).



UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

Enquanto apoiante dos 10 Princípios do Global Compact, das Nações Unidas, através da Compass Group, a Eurest assume 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 – *Global Reporting Initiative*, para uma conduta empresarial responsável.



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Estamos empenhados em contribuir para a concretização dos ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, definidos na Agenda 2030 pela Organização das Nações Unidas ([Capítulo 1.8. Contributo da Eurest para os ODS](#)).



BCSD PORTUGAL

Somos membros do BCSD - *Business Council for Sustainable Development* Portugal, associação sem fins lucrativos, de utilidade pública, que agrega e representa empresas que se comprometem ativamente com a sustentabilidade.



GRACE - EMPRESAS RESPONSÁVEIS

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

4.4.

CONDUTA ÉTICA E RESPONSÁVEL

A nossa Visão e Valores traduzem em palavras o espírito da Eurest:

- Orientam decisões, ações e comportamentos dos nossos Colaboradores.
- São evidenciados na experiência dos nossos Clientes.
- Impulsionam o nosso desempenho e crescimento.



CONDUTA ÉTICA E RESPONSÁVEL

A nossa Visão

Define o que queremos ser | Ser um fornecedor líder a nível mundial na prestação de serviços na área alimentar, conhecido pelas nossas excelentes *peçoas*, excelentes serviços e excelentes resultados.

A nossa Missão

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

Valores



ABERTURA, CONFIANÇA E INTEGRIDADE

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



PAIXÃO PELA QUALIDADE

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



SUCESSO ATRAVÉS DO TRABALHO EM EQUIPA

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



RESPONSABILIDADE

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



DINAMISMO COM SEGURANÇA

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



CONDUTA ÉTICA E RESPONSÁVEL

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.

Códigos de Conduta e Ética

A boa reputação e credibilidade são um dos nossos ativos mais importantes, dependendo diretamente da forma de atuação dos nossos órgãos de governação e dos nossos Colaboradores, quer nas suas interações internas quer com os nossos diferentes *stakeholders*.

O nosso sucesso e futuro dependem do facto de cada um de nós agir de forma profissional, responsável e em conformidade com os padrões estabelecidos no **📄 Código de Conduta da Empresa**. Este estabelece o compromisso da empresa em realizar negócios de forma justa, tratando todos os *stakeholders* com honestidade, integridade e respeito, e reúne as nossas políticas relativas a questões de conformidade e ética, que devem ser seguidos por todos os Colaboradores.

O **📄 Código de Ética** sustenta os nossos compromissos sociais, éticos e ambientais e envia uma mensagem poderosa para todos os nossos parceiros acerca do nosso compromisso em manter uma prática empresarial responsável, e que espelham igualmente o nosso comprometimento com os **10 Princípios do Global Compact das Nações Unidas**.

Ambos os documentos são transversais a todas as empresas da Compass Group.



1



2



3



4



CONDUTA ÉTICA E RESPONSÁVEL

Programa de Compliance

O nosso Programa de *Compliance* define os procedimentos para prevenir, detetar e remediar os riscos relacionados com o cumprimento de leis e normas sob a perspetiva da ética e da integridade. Este tema reveste-se de especial importância pois abrange toda a organização, incluindo Clientes e Parceiros de Negócio. Estamos comprometidos em fortalecer o foco na Gestão do Risco de Integridade, aumentando a visibilidade e a supervisão do Risco por parte da Eurest e melhorando o seu controlo.

Consideramos **sete categorias de risco**:

- Suborno e corrupção.
- Comportamento anti-concorrencial.
- Lavagem de dinheiro.
- Roubo, fraude e distorção financeira.
- Dados pessoais.
- Controlos comerciais e sanções e direitos humanos.
- Escravidão moderna.

Na Compass Group acreditamos que a melhor forma de manter uma cultura de ética e integridade fortes é através do conhecimento dos valores, dos comportamentos e das expectativas do Grupo. Deste modo, asseguramos formação inicial a todos os novos Colaboradores e a sua renovação anual a todos os restantes Colaboradores. Entre os conteúdos da formação ministrada estão temas como:

- A declaração anual de ética e *compliance* da Compass Group.
- A lei global de defesa da concorrência.
- A corrupção e suborno globais.
- A privacidade e proteção de dados (RGPD).

De destacar que fazemos questão de evidenciar regularmente as ferramentas existentes e disponibilizadas pela Compass Group para relato de quaisquer irregularidades – **Linha *SpeakUp***.

Também no que se refere aos nossos Parceiros e Clientes a abordagem da Ética e Integridade é fundamental. Os nossos Fornecedores são referenciados e só trabalhamos com Fornecedores que cumpram os requisitos mínimos do **🔗 Código de Conduta do Fornecedor Global** (ver [Cap. 3.6 Comércio Ético e Direitos Humanos](#) e [Capítulo 2.6 Compras Responsáveis](#)).

Também nos nossos contratos de prestação de serviços, tomámos a iniciativa de colocar uma cláusula de *Compliance* ou Código de Ética para cumprimento das obrigações legais aplicáveis às relações com trabalhadores, proteção do meio ambiente e segurança no trabalho.

INICIATIVA SPEAKUP

Encorajamos os nossos Colaboradores e *Stakeholders* a manifestar-se caso algo no nosso negócio e/ou forma de estar não pareça correto e que coloque em causa os nossos Códigos de Conduta e de Ética, aos mais variados níveis: saúde e segurança dos nossos Colaboradores; desempenho ambiental; assédio; direitos humanos; suborno e corrupção; comportamento anticoncorrencial; roubo e fraude; irregularidades financeiras ou outras; questões de integridade comercial em geral.

O **🔗 *SpeakUp*** é um mecanismo relato da Compass Group acessível a qualquer pessoa, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. O circuito é gerido pelo Grupo de Ética e Integridade (E&I), uma equipa dedicada de profissionais atenciosos e confiáveis, independente de qualquer outras linhas de negócios, que mantem a confidencialidade ou anonimato do denunciante.

Em 2021 renovámos e atualizámos a imagem do *SpeakUp* e modo de acesso, reforçando a importância deste canal.



4.5. PRIVACIDADE DE DADOS E CIBERSEGURANÇA

A digitalização é uma tendência global que, em contexto de pandemia, foi acelerada e que, embora apresente diversas oportunidades – facilidade de acesso e eficiência de tratamento da informação –, também acarreta riscos, como os ciberataques.

A privacidade de dados e cibersegurança é extremamente importante para a Compass Group, em que todas as Direções de Sistemas de Informação dos países onde o Grupo opera têm de implementar um conjunto bastante alargado de *IT Controls*, que garantem a proteção contra ciberataques e o cumprimento de requisitos legais, tais como o RGPD - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.



PRIVACIDADE DE DADOS E CIBERSEGURANÇA

Os *Key IT Controls* (KITC) são um conjunto de regras que obrigam à criação de políticas e processos de registo relacionados com as diversas áreas dos sistemas de informação. Como exemplos, refira-se:

- Metodologia de desenvolvimento de *software*.
- Monitorização dos *backups* e do processo de *disaster recovery*.
- Planos de ação de remediação de vulnerabilidades detetadas por diversos processos que funcionam em diversos níveis.

Iniciativa: Criação de uma APN para o acesso das Unidades

Atividade	Resultados
Em 2020 iniciámos, em parceria com a nossa operadora de telecomunicações, um projeto para criação de uma APN - <i>Access Point Name</i> , que implica que todo o tráfego de dados seja entregue numa Rede Privada da Eurest.	Os computadores e Pontos de Venda (POS) das Unidades deixaram de estar ligados à Internet, aumentando assim a sua proteção.
O objetivo deste projeto é de proteger a utilização de sistemas de informação disperso pelas diferentes Unidades.	

Iniciativa: Migração dos *Network Load Balancers* para *Application Load Balancers* na infraestrutura de AWS

Atividade	Resultados
A AWS - Amazon Web Services criou aplicações ALB - <i>Application Load Balancers</i> para substituir a solução anterior, de ligações da nossa rede privada, a correr num <i>datacentre</i> da AWS em Frankfurt, com a internet e com os nossos escritórios de Lisboa e Porto.	Providenciar à Eurest um meio muito mais capaz de proteção dos dados e sistemas.
As ALB têm muito maior capacidade de configuração aumentando assim a proteção contra ataques externos.	



4.6. INOVAÇÃO

Na sequência da constante evolução do mundo, da sociedade e especificamente do sector da restauração, a Eurest Portugal assume a Investigação, Inovação e Desenvolvimento (IDI) como ingredientes essenciais para a sustentabilidade da organização.



INOVAÇÃO

Implementámos e certificámos um **Sistema de Gestão de Investigação, Desenvolvimento e Inovação**, pela NP 4457, orientada para a prestação de serviços de restauração coletiva, pública, catering e fornecimento de produtos alimentares e não alimentares. É nosso objetivo incrementar valor para a organização, para as nossas partes interessadas e sociedade em geral, garantindo o desenvolvimento de novas e diferenciadoras soluções.

O ano 2021 marca o ano zero do consolidado da IDI. Definimos a nossa **Política de Investigação, Desenvolvimento e Inovação**. Tendo em vista a melhoria constante do nosso serviço e produtos, a otimização do nosso desempenho e a promoção da comunicação interna e externa, a certificação em Sistemas de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação tornou-se um objetivo com uma dimensão crescente em 2022.

Na Eurest temos apostado nas ideias dos nossos Colaboradores, através do **"Eurest +Ideias"** – uma plataforma de registo de ideias ([Capítulo 3.5 As Nossas Pessoas](#)).



Semeamos Ideias



Fazemo-las Crescer



Colhemos Frutos

Inove

Ano	Ideias Submetidas
20/21	3
21/22	22
Total	25

Durante o ano 2021/2022, contámos com 22 contributos de novas ideias dos nossos Colaboradores e somámos seis projetos IDI:

- **Inovação em Marketing** | *Green Vibes* ([Capítulo 2.3. Refeições de Origem Vegetal](#)).
- **Inovação em Processo** | Portal do Consumidor ([Cap. 3.3 Cultura de Segurança](#)).
- **Inovação em Processo** | Portal para Marcação de Refeições via intranet, quiosque de reserva e App Rest ([Cap. 2.4 Desperdício Alimentar](#))
- **Inovação em Processo** | AGIR - Plataforma digital de gestão de processos e documental ([Cap. 1.8 Contributo da Eurest para os ODS](#)).
- **Inovação em Marketing** | Heróis Zero Desperdício ([Cap. 2.4 Redução do Desperdício Alimentar](#)).
- **Inovação no Marketing e de Produto** | *Fish Revolution* ([Cap. 2.4 Redução do Desperdício Alimentar](#)).



+ Ideias

As ideias são o tempero ideal para a inovação!

A plataforma + Ideias promove um ambiente propício à partilha de ideias. São as nossas Pessoas que garantem a inovação da Eurest.

Esta é a chave do nosso sucesso!



Inovamos em

Produto
Serviço
Marketing
Organizacional
Processo

4.7. CRIAÇÃO DE VALOR ECONÓMICO

Como criamos e distribuimos valor económico, espelha a forma como geramos retorno acionista e também criamos riqueza ao longo da nossa cadeia de valor, impactando nos diferentes *Stakeholders*, através não só dos nossos produtos e serviços, como também dos empregos e salários gerados, impostos pagos, compras a Fornecedores e Prestadores de serviços, investimento comunitário, entre outros.



1



2



3



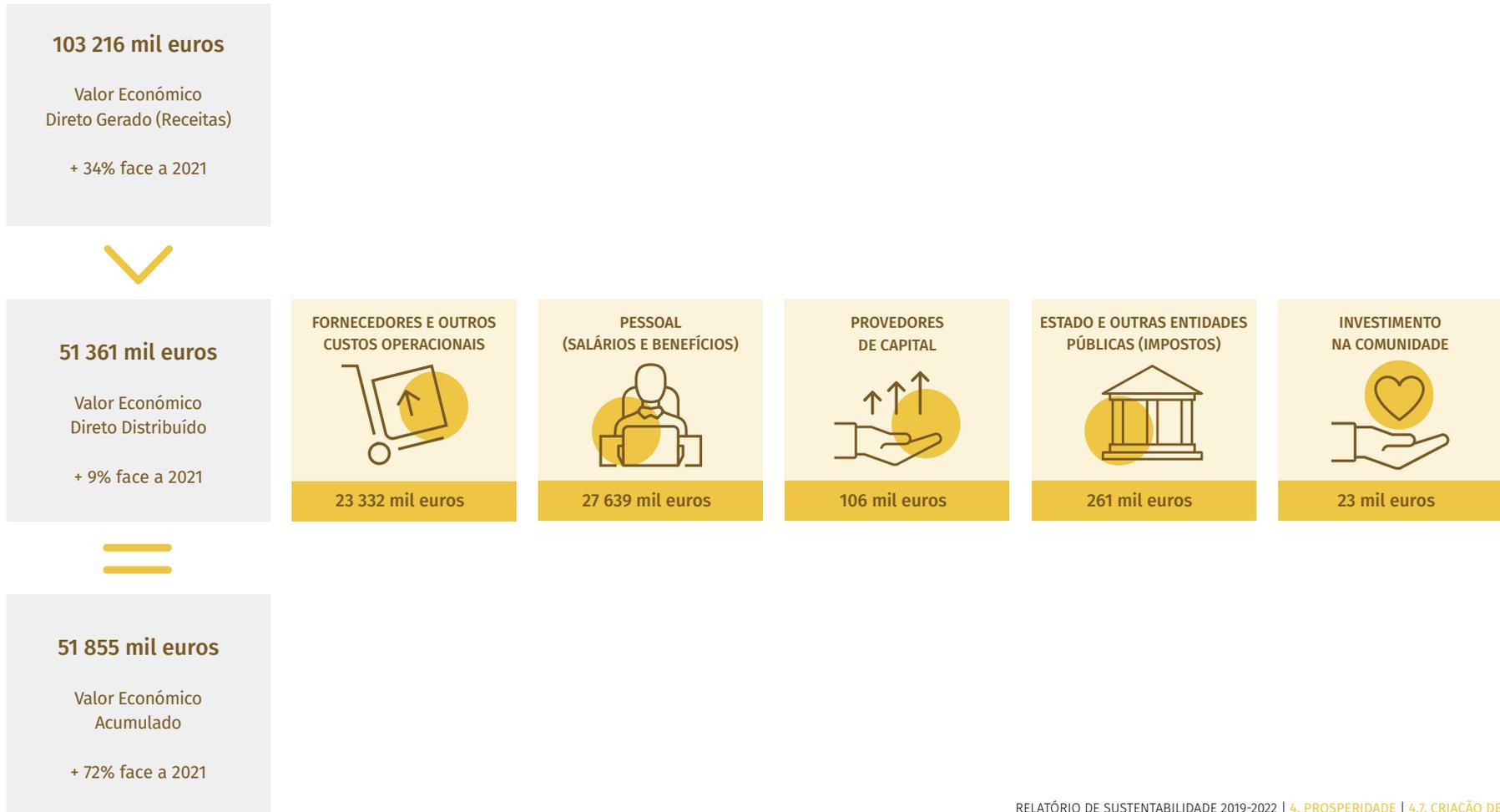
4



CRIAÇÃO DE VALOR ECONÓMICO

Após os impactos negativos dos dois anos de pandemia, verificou-se uma recuperação, com os resultados de 2022 a superarem os valores de 2020 e 2021. Apesar de resultados francamente bons, os nossos níveis de otimismo mantêm-se moderados, uma vez que a nossa atividade está altamente exposta a fatores externos, como inflação, aumento do preço de combustíveis e energia e conseqüente impacto no preço e disponibilidade de matéria-prima, assim como escassez de mão-de-obra.

Valor Gerado e Partilhado em 2022





SOBRE ESTE RELATÓRIO

A Eurest Portugal publica o seu quinto Relatório de Sustentabilidade, referente a 2019-2022.

O presente relatório foi elaborado de acordo com as Normas da Global Reporting Initiative (GRI) na opção “Essencial”.

O “Relatório de Sustentabilidade Eurest 2019-2022”, encontra-se disponível em formato digital, podendo ser consultado no site da Eurest, em www.eurest.pt/sustentabilidade.

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.

Apresentação da informação | Este Relatório integra os resultados obtidos entre 2019 e 2022, o que permite fazer uma análise comparativa entre os anos e ter uma visão evolutiva dos vários indicadores. Estão incluídas todas as áreas de negócio da Eurest Portugal com exceção da ECSG - Eurest Catering and Services Group Portugal, Lda.

Navegabilidade do documento | Este Relatório de Sustentabilidade é interativo. Para uma melhor experiência de consulta e leitura use a barra de navegação localizada na lateral esquerda ou no topo das páginas. Para informações adicionais, consulte as hiperligações disponíveis para os sites externos.

Ciclo de publicação e período coberto pelo relatório | O presente relatório contempla o exercício correspondente ao período compreendido entre 1 de outubro de 2018 e 30 de setembro de 2022, anos fiscais do Compass Group. O relatório é publicado bianualmente, tendo havido um hiato no último ciclo de relato.

Data de publicação | dez. 2022.



Verificação da informação | A informação constante do relatório não foi sujeita a uma verificação externa por uma entidade independente.

Agradecimentos | A todos os parceiros que ao longo destes 4 anos apoiaram o desenvolvimento das inúmeras iniciativas levadas a cabo e a todos envolvidos na recolha de dados que permitiram a emissão deste relatório.

Opinião e contactos | A Eurest valoriza a opinião e contributos de todas as suas partes interessadas. Para esclarecimentos adicionais sobre a informação publicada neste documento, por favor entrar em contacto com:

EUREST PORTUGAL

Edifício Prime, Av. Quinta Grande 53 – 6º Alfragide, 2610-156 Amadora

Beatriz Oliveira

Direção da Qualidade e Marketing | (+351) 217 913 600 | beatriz.oliveira@eurest.pt



TABELA GRI



NORMAS UNIVERSAIS

GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

PERFIL ORGANIZACIONAL

102-1 Nome da organização

Eurest Portugal, Lda

102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços

Cap. 14. Estrutura do Negócio

Restauração | Serviço de alimentação e gestão de restaurantes para o mercado corporativo e público

Págs. 13 e 14

102-3 Localização da sede da organização

Edifício Prime, Av. Quinta Grande, 53 - 6º Alfragide 2610-156 Amadora

102-4 Localização das operações

Cap. 1.2. A Eurest e a Compass Group

Pág. 8

Distribuição de unidades por distritos em 2022 (setembro 22):

Distrito	Distribuição	Distrito	Distribuição
Açores	3%	Leiria	2%
Aveiro	5%	Lisboa	15%
Beja	0,2%	Madeira	0,2%
Braga	18%	Porto	34%
Bragança	1%	Santarém	3%
Castelo Branco	0,3%	Setúbal	2%
Coimbra	5%	Viana do Castelo	2%
Évora	1%	Vila Real	3%
Faro	0,3%	Viseu	4%
Guarda	1%		

TABELA GRI

PERFIL ORGANIZACIONAL

102-5 Tipo e natureza jurídica de propriedade

Sociedade por quotas.

102-6 Mercados servidos

Cap. 1.2. A Eurest e a Compass Group

Págs. 6 e 8

102-7 Dimensão da organização

Dimensão da organização	2019	2020	2021	2022	
Número de Colaboradores	2 608	2 031	1 654	3 367	
Vendas Líquidas / Receitas Líquidas	108 726	81 927	77 251	103 216	
Capitalização	Capital Próprio	20 707	14 949	10 746	13 579
	Passivo	47 473	39 159	35 131	39 043

102-8 Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores

Cap. 3.5. As Nossas Pessoas

Pág. 74

Cap. 3.8. KPI Sociais

Págs. 88 e 89

102-9 Cadeia de fornecedores

O maior peso de fornecimento encontra-se ao nível de produtos alimentares, que são entregues diariamente na plataforma logística e nas unidades Eurest, para posteriormente serem confeccionados e servidas as refeições.

Tipo de fornecedores (ex.: empreiteiros, corretores, distribuidores, consultores, etc.)	Alimentar; Não Alimentar; Serviços e Manutenção.
N.º de fornecedores diretos (<i>tier 1</i>)	796 (YTD – Year to Date)
Localização dos principais fornecedores (por país ou região)	Portugal
Outras informações relevantes relativamente à cadeia de valor	Nada a assinalar

102-10 Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de fornecedores

No período de relato, ao nível da organização, destacamos a venda da área de negócio de *vending*, centrando o foco nas áreas de negócio onde agregamos valor e nas quais temos *expertise*.

Ao nível da cadeia de fornecedores, destacamos a alteração da plataforma logística de frutas e legumes, com otimização para um só parceiro logístico.

TABELA GRI

PERFIL ORGANIZACIONAL

102-11 Abordagem ao princípio da precaução

A Eurest segue o 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.

102-12 Iniciativas externas

Principais cartas, princípios ou outras iniciativas externas subscritas/apoiadas pela Eurest:

- Carta de princípios do BCSO (anexo)
- Act4nature – BCSO
- United Nations Sustainable Development Goals
- UN Universal Declaration of Human Rights – através da Compass Group
- Base Code of the Ethical Trading Initiative – através da Compass Group
- ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work – através da Compass Group
- UN Guiding Principles on Business and Human Rights – através da Compass Group
- UN Global Compact ten principles – através da Compass Group

102-13 Participação em associações

Cap. 4.3. Parcerias e Compromissos

Págs. 98 e 99

Nome da entidade	Encara a participação como estratégica	Participa em projetos, grupos de trabalho ou comissões
AHRESP - Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal	●	●
APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial	●	●
APEMETA - Associação Portuguesa de Empresas de Tecnologias Ambientais	●	●
APN - Associação Portuguesa de Nutrição	●	●
APQ - Associação Portuguesa da Qualidade	●	●
BCSD - Business Council for Sustainable Development Portugal	●	●
GRACE - Empresas Responsáveis	●	●
INSA - Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge	●	●
Ordem dos Nutricionistas	●	●
Unidos contra o desperdício	●	●
Universidades	●	●
Zero - Associação Sistema Terrestre Sustentável	●	●
Zero Desperdício	●	●

Nota: A Eurest não exerce funções nos Órgãos Sociais nem contribui com financiamentos substanciais em nenhuma das entidades acima mencionadas.

TABELA GRI

ESTRATÉGIA

102-14 Declaração da Administração

Cap. 11. Mensagem do Diretor-Geral Pág. 4

102-15 Principais impactes, riscos e oportunidades

Cap. 14. Estrutura do Negócio Pág. 14

Cap. 15. Estratégia para a Sustentabilidade Págs. 16 e 17

Cap. 17. Análise de Materialidade Págs. 21 e 22

Cap. 18. Contributo da Eurest para os ODS Págs. 23 a 26

Cap. 4.4. Conduta Ética e Responsável Pág. 103

ÉTICA E INTEGRIDADE

102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento

Cap. 4.4. Conduta Ética e Responsável Págs. 100 a 103

102-17 Mecanismos para aconselhamento e preocupações sobre ética

Cap. 4.4. Conduta Ética e Responsável Págs. 100 a 103

GOVERNAÇÃO

102-18 Estrutura de governação

Cap. 4.2. Modelo de Governance Pág. 96

ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

102-40 Lista de grupos de stakeholders

Cap. 1.6. As Nossas Partes Interessadas Pág. 19

102-41 Acordos de contratação coletiva

Acordos de contratação coletiva	2019	2020	2021	2022
N.º total de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	2 547	1 922	1 667	2 412
N.º total de trabalhadores	2 547	1 922	1 667	2 412
Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva (%)	100%	100%	100%	100%

TABELA GRI

ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

102-42 Identificação e seleção de *stakeholders*

Cap. 1.6. As Nossas Partes Interessadas

Pág. 20

102-43 Abordagem ao envolvimento com as partes interessadas

Cap. 1.6. As Nossas Partes Interessadas

Págs. 18 a 20

102-44 Principais questões e preocupações identificadas

Cap. 3.3 Cultura de Segurança

Págs. 64 a 69

Cap. 3.5 As Nossas Pessoas

Págs. 73 a 79

Cap. 3.7 Comunidades Locais

Págs. 82 a 84

Através dos mecanismos de auscultação existentes junto aos nossos *Stakeholders* (Cap. 1.6), e no âmbito dos diversos sistemas de gestão que temos implementados, é recolhida informação que permite a identificação das necessidades, expectativas, preocupações e satisfação das nossas principais partes interessadas. No âmbito do presente relatório destacam-se alguns desses resultados (Cap. 3.3, 3.5, 3.7).

PRÁTICAS DE RELATO

102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

Estão incluídas todas as áreas de negócio da Eurest Portugal com exceção da ECSG - Eurest Catering and Services Group Portugal, Lda.

102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites dos tópicos

Cap. 1.7. Análise de Materialidade

Págs. 21 e 22

102-47 Lista de tópicos materiais

Cap. 1.7. Análise de Materialidade

Pág. 22

102-48 Reformulações de informações

Não há reformulações a assinalar.

102-49 Alterações no relato

Cap. 1.7. Análise de Materialidade

Pág. 22

Face ao relatório anterior, foi atualizada a matriz de materialidade e consequentemente a lista de tópicos materiais da Eurest com vista à uniformização da informação reportada com a Compass Group.

102-50 Período coberto pelo relatório

1 de outubro de 2018 a 30 de setembro de 2022

TABELA GRI

PRÁTICAS DE RELATO

102-51 Data do relatório anterior mais recente

Novembro de 2018

102-52 Ciclo de emissão de relatórios

A Eurest publica os seus relatórios de sustentabilidade com uma periodicidade bienal. Excepcionalmente, este relatório compreende os anos de 2019 a 2022.

102-53 Contactos para questões sobre o relatório

Sobre este relatório.

Pág. 110

102-54 Declaração de conformidade com as Normas GRI

Sobre este relatório.

Pág. 110

102-55 Índice GRI

A presente tabela

Págs. 111 a 134

102-56 Verificação externa

Sobre este relatório.

GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira

Cap. 1.7 Análise de materialidade

Pág. 22

Cada tópico material apresenta, no início do respetivo subcapítulo onde está inserido, informação introdutória sobre a sua relevância para a Eurest.

103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes

Cap.1.5 Estratégia para a sustentabilidade

Págs. 16 e 17

Cada tópico material apresenta, no capítulo onde está inserido e respetivo subcapítulo, informação sobre compromissos definidos, políticas existentes e outras informações relevantes, que refletem a forma de gestão da Eurest. Adicionalmente, apresenta-se uma seleção de ações específicas, tais como projetos, programas e iniciativas, como forma de ilustrar a concretização da sua gestão em cada âmbito específico.

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 forma de gestão, conta ainda com os resultados de auditorias (internas e externas), eficácia das ações empreendidas para tratar riscos e oportunidades, *feedback* dos *stakeholders*, análises de *benchmarking* e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.

TABELA GRI

NORMAS ESPECÍFICAS

GRI 200: TÓPICOS ECONÓMICOS

GRI 201: DESEMPENHO ECONÓMICO

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

201-1 Valor económico direto gerado e distribuído

Milhares de euros	2019	2020	2021	2022
I) Valor Económico Direto Gerado	108 726	81 927	77 251	103 216
Receitas	108 726	81 927	77 251	103 216
II) Valor Económico Direto Distribuído (Custos operacionais)	55 412	46 503	47 059	51 361
Custos operacionais	21 948	17 232	19 254	23 332
Salários e benefícios dos colaboradores	32 888	28 207	27 153	27 639
Pagamentos a provedores de capital	76	764	380	106
Impostos	488	292	261	261
Investimentos na comunidade	12	8	11	23
III) Valor Económico Acumulado (I-II)	53 314	35 424	30 192	51 855

GRI 204: PRÁTICAS DE COMPRAS/ABASTECIMENTO

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

204-1 Proporção de despesas com fornecedores locais

Considerou-se como fornecedores locais as entidades com NIF nacional.

Milhares de euros	2019	2020	2021	2022
Total de custos com fornecedores locais	40 805	28 904	30 450	40 658
Total de custos com outros fornecedores	5 564	8 612	3 011	4 516
Total de custos com fornecedores	46 370	37 516	33 462	45 174
Percentagem de compras efetuadas a fornecedores locais	88%	77%	91%	90%



1



2



3



4



TABELA GRI

GRI 205: ANTICORRUPÇÃO

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

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 da Compass Group, que são disponibilizados a todos os Colaboradores.

205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

A informação consta no Código de Conduta Empresarial e no Código de Ética da Compass Group, que são disponibilizados a todos os Colaboradores. Adicionalmente, é ministrada uma formação pela Compass Group relativamente ao tema:

Ano	Formandos
2019	56
2020	244
2021	226
2022	196

Entre os conteúdos da formação ministrada estão temas como: a declaração anual de ética e *compliance* da Compass Group; a lei global de defesa da concorrência; corrupção e suborno globais; privacidade e proteção de dados (RGPD).

205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas

Não existiram casos confirmados de corrupção durante o período de relato.

GRI 206: CONCORRÊNCIA DESLEAL

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

206-1 Ações legais devido a comportamento anticoncorrencial, concorrência desleal ou prática de monopólio

No período de relato não há registo de ocorrências desta natureza.

TABELA GRI

GRI 300: TÓPICOS AMBIENTAIS

GRI 301: MATERIAIS

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

301-1 Consumo total de materiais usados por peso ou volume

Cap. 2.3. Refeições de Origem Vegetal	Págs. 35 a 37
Cap. 2.5. Embalagens do Futuro	Págs. 42 a 44
Cap. 2.6. Compras Responsáveis	Págs. 45 a 48
Cap. 2.7. KPI de Ambiente	Págs. 53 a 55

Apresenta-se abaixo as principais tipologias de materiais consumidos.

Consumo total de materiais usados por peso ou volume

Alimentos (t)	2019	2020	2021	2022
Hortícolas	1 541	1 371	1 411	1 775
Fruta	2 831	2 099	2 327	2 525
Leguminosas	227	220	231	298
Carne	2 473	1 878	1 793	2 241
Pescado	1 487	1 175	1 176	1 434
Leite e produtos lácteos	2 922	2 266	2 212	2 955
Ovos	330	246	225	286
Óleo	376	326	255	268
Azeite	280	226	240	304
Total (t)	12 468	9 806	9 870	12 087

GRI 302: ENERGIA

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

302-1 Consumo de energia dentro da organização

Cap. 2.1. Climate Net Zero 2050	Págs. 30 a 32
Cap. 2.7. KPI de Ambiente	Pág. 52

Nos consumos apenas estão considerados os valores correspondentes à eletricidade nas instalações da sede e delegação, dando cumprimento às indicações da Compass Group.

TABELA GRI

302-3 Intensidade energética

Cap. 2.1. Climate Net Zero 2050

Págs. 30 a 32

Cap. 2.7. KPI de Ambiente

Pág. 52

GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2018

303-1 Interações com a água como um recurso partilhado

A Eurest utiliza nas suas unidades água proveniente da rede pública e efetua descargas na rede de coletores pública. Embora seja difícil a monitorização dos volumes de água utilizados em cada unidade, por falta de contadores parciais (principalmente ao nível das unidades de produção), consideramos os impactes ambientais das nossas atividades na análise que efetuamos.

Sendo a água um dos “ingredientes” diários usados na confeção alimentar, são realizadas amostras regulares em várias unidades com vista ao controlo da qualidade da água.

Não sendo viável a quantificação de consumos, a organização mantém a sensibilização para o consumo consciente deste recurso, através das ferramentas de comunicação. Adicionalmente, efetuamos uma otimização da utilização da água nas tarefas de limpeza, com recurso a equipamentos de lavagem, como por exemplo máquinas de limpeza de pavimento. Contamos com o envolvimento dos nossos parceiros e fornecedores de produtos de limpeza. Tentamos também otimizar metodologias de lavagem e higienização de frutas e legumes, bem como aquisição de matérias-primas que não necessitam de demolha (por exemplo bacalhau previamente demolhado).

303-2 Gestão dos impactes relacionados com o descarte de água

A Eurest atua em conformidade com a legislação em vigor e requisitos locais das unidades em que opera no que diz respeito à gestão dos impactes relacionados com a descarga de água. Foi considerada a norma da qualidade de água destinada ao consumo humano.

303-3 Captação de água

Relativamente à captação de água, apenas foram considerados os valores de consumo das instalações da sede (Lisboa):

Localização	Unidade	2019	2020	2021	2022	
Adquirida a terceiros (ex. entidades gestoras municipais)	Municipal - Sede Lisboa	m ³	0,305	0,305	0,341	0,241
Total de água captada	m³	0,305	0,305	0,341	0,241	

Nota: Não foi efetuada nenhuma captação de água em zonas de stress hídrico nem foi efetuada nenhuma captação de água que se enquadre na categoria de “outro tipo de água” (sólidos dissolvidos totais >1.000 mg/L).

GRI 304: BIODIVERSIDADE

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade

Cap. 2.6. Compras Responsáveis

Pág. 50

As atividades, produtos e serviços da organização não causam impactes significativos, diretos ou indiretos, sobre a biodiversidade.



TABELA GRI

GRI 305: EMISSÕES

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

305-1 Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)

Cap. 2.1. Climate Net Zero 2050

Págs. 30 a 32

Cap. 2.7. KPI de Ambiente

Pág. 52

Emissões de GEE (ton CO ₂ e)	2019	2020	2021	2022
Gasóleo (ton CO ₂ e)	1 165,3	590,7	733,0	837,7
Gasolina (ton CO ₂ e)	0,0	4,4	11,1	9,2
GPL (ton CO ₂ e)	0,0	0,0	4,6	0,0
Total (ton CO₂e)	1 165,3	595,1	748,6	846,8

305-2 Emissões indiretas (Âmbito 2) de GEE resultantes da energia adquirida

Cap. 2.1. Climate Net Zero 2050

Págs. 30 a 32

Cap. 2.7. KPI de Ambiente

Pág. 52

As emissões de âmbito 2, associadas ao consumo de eletricidade da Eurest, foram calculadas com base no método baseado na localização (*location-based approach*). Para tal recorreu-se aos fatores de emissão indicados pela Association of Issuing Bodies nos seus relatórios anuais, “European Residual Mixes - Results of the calculation of Residual Mixes”

305-4 Intensidade de emissões de GEE

Cap. 2.1. Climate Net Zero 2050

Págs. 30 a 32

Cap. 2.7. KPI de Ambiente

Pág. 52

GRI 306: RESÍDUOS

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2020

306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos

Cap. 2.4 Redução do Desperdício Alimentar

Págs. 38 a 41

Cap. 2.5 Embalagens do Futuro

Págs. 42 a 44

TABELA GRI

306-2 Gestão de impactos significativos relacionados resíduos

Cap. 2.4 Redução do Desperdício Alimentar

Págs. 38 a 41

Cap. 2.5 Embalagens do Futuro

Págs. 42 a 44

Na gestão dos resíduos gerados no âmbito dos nossos serviços, contamos com os serviços municipais de recolha e tratamento de resíduos (aplicável na maioria dos sites) e, nos restantes casos, com operadores de gestão de resíduos licenciados, que asseguram a recolha, transporte e valorização ou eliminação de resíduos. A garantia de uma gestão adequada dos resíduos é assegurada através de cláusulas contratuais específicas e das obrigações legais existentes que devem ser seguidas pelas entidades envolvidas. Dentro dos processos utilizados para recolha e monitorização dos dados relacionados com resíduos, destaca-se a plataforma oficial de gestão de e-GAR e o nosso Sistema de Gestão para Minimizar o Desperdício Alimentar (SG-MDA).

306-3 Resíduos gerados

Resíduos gerados (toneladas)	2019	2020	2021	2022	
Resíduos perigosos	Destinados para operações de valorização	0,000	0,000	0,066	0,000
	Destinados para operações de eliminação	0,000	0,000	0,000	0,000
	Total	0,000	0,000	0,066	0,000
Resíduos não perigosos	Destinados para operações de valorização	1,366	2,147	15,777	1,040
	Destinados para operações de eliminação	0,000	0,000	0,000	0,000
	Total	1,366	2,147	15,777	1,040
Total de resíduos gerados	1,366	2,147	15,843	1,040	

GRI 308: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais

Cap. 2.6. Compras Responsáveis

Págs. 46 a 48

Cap. 3.8. KPI Sociais

Pág. 90

308-2 Impactes ambientais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas

Cap. 2.6. Compras Responsáveis

Pág. 49

Cap. 3.8. KPI Sociais

Pág. 90

TABELA GRI

GRI 400: TÓPICOS SOCIAIS

GRI 401: EMPREGO

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

401-1 Novas contratações e rotatividade de colaboradores

Cap. 3.5. As Nossas Pessoas

Pág. 74

Cap. 3.8. KPI Sociais

Págs. 88 e 89

Dados de base para o cálculo do indicador constante do Cap. 3.8. KPI Sociais:

N.º total de colaboradores, por gênero e por grupo etário	2019			2020			2021			2022		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Homens	44	148	106	26	121	75	19	100	57	37	115	70
Mulheres	120	1 079	1 012	102	859	729	74	733	684	125	1 083	982
Subtotal	164	1 227	1 118	128	990	804	93	833	741	162	1 198	1052
Total de colaboradores, por gênero	Homens	298		232			176			222		
	Mulheres	2 211		1 690			1 491			2 190		
	Total	2 509		1 922			1 667			2 412		

N.º total de entradas e saídas, por gênero e por grupo etário	2019						2020					
	Entradas			Saídas			Entradas			Saídas		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Homens	47	43	19	53	60	31	10	13	9	34	44	33
Mulheres	118	383	225	118	427	359	16	108	86	71	386	287
Subtotal	165	426	244	171	487	390	26	121	95	105	430	320
Total de colaboradores, por gênero	Homens		109		144			32			111	
	Mulheres		726		904			210			744	
	Total		835		1 048			242			855	

N.º total de entradas e saídas, por gênero e por grupo etário	2021						2022					
	Entradas			Saídas			Entradas			Saídas		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Homens	10	15	6	12	37	34	24	25	14	20	13	7
Mulheres	34	79	66	32	146	171	76	428	320	46	110	90
Subtotal	44	94	72	44	183	205	100	453	334	66	123	97
Total de colaboradores, por gênero	Homens		31		83			63			40	
	Mulheres		179		349			824			246	
	Total		210		432			887			286	



1



2



3



4



TABELA GRI

GRI 402: RELAÇÕES LABORAIS

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

402-1 Prazos mínimos de aviso prévio em relação a mudanças 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.

GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2018

403-1 Sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho

O Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SGSST) da Eurest rege-se pela ISO 45001 e encontra-se transversalmente implementado em termos de procedimentos. De referir que em algumas localizações são assumidas as certificações locais.

403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes

Cap. 3.3. Cultura de Segurança

Cap. 3.8. KPI Sociais

A Eurest tem implementada a Avaliação de Riscos (conforme procedimento) e revisão conforme periodicidade definida. São efetuadas auditorias internas e externas anuais de validação. Este acompanhamento é feito pela equipa DQ/ SST e da entidade externa de Medicina no Trabalho e da Seguradora. Os resultados das avaliações de risco são analisados e implementadas medidas de acordo com as áreas identificadas.

Os trabalhadores podem relatar perigos e situações perigosas através do portal *Speak UP*, plataforma Agir | Safety Walks, por e-mail, por *Whatsapp* ou na *AppShare*.

Existem políticas e processos que permitem aos trabalhadores resguardarem-se de situações que, no seu entendimento, possam causar lesões ou doenças. Estas questões encontram-se previstas no âmbito de procedimentos, instruções, formação (interna/externa), minutos de segurança e comunicações Internas.

Como forma de investigação dos acidentes de trabalho, é feita a comunicação dos Acidentes de Trabalho (AT) na plataforma interna AGIR. A investigação é realizada pelo Técnico da Direção da Qualidade em parceria com os intervenientes na situação de AT, incidente no site ou localmente.

Págs. 64 e 65

Pág. 86

403-3 Serviços de saúde no trabalho

A Eurest garante a realização de consultas de medicina do trabalho sendo que a qualidade destes serviços é assegurada pela entidade contratada e através da partilha de procedimentos e ações com a Direção de Recursos Humanos e Direção da Qualidade.

403-4 Envolvimento do colaborador na participação, consulta e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho

Os processos de consulta e participação dos trabalhadores ocorrem através de uma consulta geral anual e duas vezes ao ano para consulta de operadores de máquinas – em conformidade com a legislação em vigor. Os inquéritos são realizados *online* através de um link com um QRCode e também em papel em casos excecionais.

403-5 Formação dada aos trabalhadores sobre segurança e saúde no trabalho

É efetuada a capacitação através de várias formações e abordagens, nomeadamente: formação presencial e *online*; comunicações internas; minutos de segurança; e através da *AppShare*.

A formação oferecida pela Eurest é gratuita e ocorre durante o horário de trabalho.

TABELA GRI



403-6 Promoção de saúde do colaborador

A Eurest proporciona o acesso dos trabalhadores a serviços médicos e cuidados de saúde não relacionados com o trabalho através de: consultas de medicina no trabalho e acompanhamento *onsite*; oferta de seguro de saúde de acordo com o beYou; consultas de Nutrição gratuitas para toda a organização.

403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança no trabalho atribuíveis a relações comerciais

A abordagem da Eurest à prevenção e mitigação de impactos negativos significativos no âmbito da SST, diretamente ligados com as suas operações, produtos ou serviços, assim como os decorrentes das suas relações comerciais, ocorre por meio de: avaliações de riscos da atividade desenvolvida; investimentos em formação; fornecimento de EPI - Equipamentos de Proteção Individual, adequados; sensibilização para o tema; e envolvimento das equipas na adoção de comportamentos seguros.

403-9 Acidentes de trabalho

Cap. 3.3. Cultura de Segurança

Págs. 64 e 65

Cap. 3.8. KPI Sociais

Pág. 86

Nas atividades desenvolvidas pela Eurest, as principais tipologias de acidentes de trabalho estão relacionadas com as seguintes situações:

- Escorregar/tropeçar/cair.
- Cortes
- Colisão com materiais/Objetos.
- Manipulação de quentes – contacto com líquidos a altas temperaturas.
- Exposição a químicos.
- Esmagamento/entalamento.

Os principais perigos que são suscetíveis de causar lesões graves são:

- Queimaduras (líquidos/vapor/contacto).
- Utilização de equipamentos com lâminas/cortes.
- Acidentes de viação.
- Movimentação de cargas.

Os perigos acima mencionados foram identificados através de avaliações de riscos e auditorias *onsite*.

TABELA GRI

GRI 404: CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

404-1 Média de horas de formação anual por colaborador

Cap. 3.5. As Nossas Pessoas

Pág. 75

Cap. 3.8. KPI Sociais

Pág. 89

Número total de colaboradores, por categoria funcional e gênero		2019	2020	2021	2022
Administração	Homens	1	1	1	1
	Mulheres	0	0	0	0
	Subtotal	1	1	1	1
Direção	Homens	4	3	3	3
	Mulheres	3	3	3	3
	Subtotal	7	6	6	6
Administrativos	Homens	13	13	12	32
	Mulheres	18	18	26	80
	Subtotal	31	31	38	112
Gestores Unidades	Homens	47	42	9	15
	Mulheres	194	166	47	109
	Subtotal	241	208	56	124
Operacionais	Homens	246	173	151	172
	Mulheres	2 015	1 503	1 415	1 997
	Subtotal	2 261	1 676	1 566	2 169
Total	Homens	311	232	176	223
	Mulheres	2 230	1 690	1 491	2 189
	Total	2 541	1 922	1 667	2 412

Número total de horas de formação, por categoria funcional e gênero		2019	2020	2021	2022
Administração	Homens	0	2	35	35
	Mulheres	0	0	0	0
	Subtotal	0	2	35	35
Direção	Homens	1	10	30	30
	Mulheres	1	8	115	120
	Subtotal	2	18	145	150
Administrativos	Homens	554	162	283	100
	Mulheres	695	421	214	297
	Subtotal	1 249	583	497	397
Gestores Unidades	Homens	233	563	-	56
	Mulheres	1 561	2 909	-	649
	Subtotal	1 794	3 472	0	705
Operacionais	Homens	4 032	3 176	-	3 817
	Mulheres	30 301	27 099	-	37 098
	Subtotal	34 333	30 275	0	40 915
Total	Homens	4 820	3 913	348	4 038
	Mulheres	32 558	30 437	329	38 164
	Total	37 378	34 350	677	42 202

TABELA GRI

404-1 Média de horas de formação anual por colaborador

Média de horas de formação, por categoria funcional e gênero		2019	2020	2021	2022
Administração	Homens	-	2	35	35
	Mulheres	-	-	-	-
	Subtotal	-	2	35	35
Direção	Homens	0	3	10	10
	Mulheres	0	3	38	40
	Subtotal	0	3	24	25
Administrativos	Homens	43	12	24	3
	Mulheres	39	23	8	4
	Subtotal	40	19	13	4
Gestores Unidades	Homens	5	13	-	4
	Mulheres	8	18	-	6
	Subtotal	7	17	-	6
Operacionais	Homens	16	18	-	22
	Mulheres	15	18	-	19
	Subtotal	15	18	-	19
Total	Homens	15	17	2	18
	Mulheres	15	18	0	17
	Total	15	18	0	17

TABELA GRI

404-2 Programas para desenvolvimento de competências e gestão do fim da carreira

Cap. 3.5. As Nossas Pessoas

Pág. 75

Foram executados programas para desenvolvimento de competências através de realizadas ações de formação internas para o desenvolvimento de competências, assim como apoio financeiro para cursos externos. A organização deliberou casuisticamente períodos sabáticos com reintegração garantida.

404-3 Percentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira

Número total de colaboradores, elegíveis para a avaliação de desempenho, por categoria profissional e género		2019	2020	2021	2022
Administração	Homens	1	1	1	1
	Mulheres	0	0	0	0
	Subtotal	1	1	1	1
Direção	Homens	4	3	3	3
	Mulheres	3	3	3	3
	Subtotal	7	6	6	6
Administrativos	Homens	13	13	12	29
	Mulheres	18	18	26	75
	Subtotal	31	31	38	104
Gestores Unidades	Homens	47	42	9	15
	Mulheres	194	166	47	101
	Subtotal	241	208	56	116
Operacionais	Homens	246	173	151	129
	Mulheres	2 015	1 503	1 415	1 327
	Subtotal	2 261	1 676	1 566	1 456
Total	Homens	311	232	176	177
	Mulheres	2 230	1 690	1 491	1 506
	Total	2 541	1 922	1 667	1 683

Número de colaboradores que receberam uma análise de desempenho e de desenvolvimento da carreira		2019	2020	2021	2022
Administração	Homens	-	-	-	-
	Mulheres	-	-	-	-
	Subtotal	0	0	0	0
Direção	Homens	-	-	-	-
	Mulheres	-	-	-	-
	Subtotal	0	0	0	0
Administrativos	Homens	-	-	-	-
	Mulheres	-	-	-	-
	Subtotal	0	0	0	0
Gestores Unidades	Homens	-	-	-	-
	Mulheres	-	-	-	-
	Subtotal	0	0	0	0
Operacionais	Homens	-	-	-	-
	Mulheres	-	-	-	-
	Subtotal	0	0	0	0
Total	Homens	0	0	0	0
	Mulheres	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0

TABELA GRI

404-3 Percentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira

Percentagem de colaboradores que receberam uma análise de desempenho e de desenvolvimento da carreira		2019	2020	2021	2022
Administração	Homens	-	-	-	-
	Mulheres	-	-	-	-
	Subtotal	-	-	-	-
Direção	Homens	-	-	-	-
	Mulheres	-	-	-	-
	Subtotal	-	-	-	-
Administrativos	Homens	-	-	-	-
	Mulheres	-	-	-	-
	Subtotal	-	-	-	-
Gestores Unidades	Homens	-	-	-	-
	Mulheres	-	-	-	-
	Subtotal	-	-	-	-
Operacionais	Homens	-	-	-	-
	Mulheres	-	-	-	-
	Subtotal	-	-	-	-
Total	Homens	-	-	-	-
	Mulheres	-	-	-	-
	Total	-	-	-	-

TABELA GRI

GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

405-1 Diversidade nos órgãos de governação e colaboradores

Cap. 3.5. As Nossas Pessoas

Pág. 76

Cap. 3.8. KPI Sociais

Págs. 87 a 89

Dados de base para o cálculo do indicador constante do Cap. 3.8. KPI Sociais:

Número de Colaboradores, por categoria funcional	2021	2022
Administração	1	1
Direção	6	6
Administrativos	38	112
Gestores Unidades	56	124
Operacionais	1 566	2 169

Número de Colaboradores, por categoria funcional e a sua distribuição por género e idade	2021					2022				
	Género		Idade			Género		Idade		
	Homens	Mulheres	<30	30 a 50	>50	Homens	Mulheres	<30	30 a 50	>50
Administração	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1
Direção	3	3	0	3	3	3	3	0	2	4
Administrativos	12	26	5	26	7	32	80	12	71	29
Gestores Unidades	9	47	1	32	21	15	109	2	75	47
Operacionais	151	1 415	87	770	709	172	1997	144	953	1072

Percentagem de Colaboradores, por categoria funcional e a sua distribuição por género e idade	2021					2022				
	Género		Idade			Género		Idade		
	Homens	Mulheres	<30	30 a 50	>50	Homens	Mulheres	<30	30 a 50	>50
Administração	100%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Direção	50%	50%	0%	50%	50%	50%	50%	0%	33,3%	66,7%
Administrativos	31,6%	68,4%	13,2%	68,4%	18,4%	28,6%	71,4%	10,7%	63,4%	25,9%
Gestores Unidades	16,1%	83,9%	1,8%	57,1%	37,5%	12,1%	87,9%	1,6%	60,5%	37,9%
Operacionais	9,6%	90,4%	5,6%	49,2%	45,3%	7,9%	92,1%	6,6%	43,9%	49,4%

TABELA GRI

405-2 Rácio do salário e remuneração entre homens e mulheres

Cap. 3.5. As Nossas Pessoas

Pág. 76

Cap. 3.8. KPI Sociais

Pág. 89

Média de remuneração, por categoria funcional e gênero		2021	2022
Administração	Homens	-	-
	Mulheres	-	-
	Rácio	-	-
Direção	Homens	-	-
	Mulheres	-	-
	Rácio	-	-
Administrativos	Homens	1 584	1 985
	Mulheres	1 200	1 646
	Rácio	0,76	0,83
Gestores Unidades	Homens	1 575	2 119
	Mulheres	953	1 372
	Rácio	0,61	0,65
Operacionais	Homens	876	891
	Mulheres	725	739
	Rácio	0,83	0,83

TABELA GRI

GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

406-1 Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas

Não ocorreram acidentes de discriminação no período de relato.

GRI 407: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

407-1 Operações e fornecedores em que a liberdade de associação e negociação coletiva possa estar em risco

Cap. 3.6 Comércio Ético e Direitos Humanos

Págs. 80 e 81

O respeito pelos Direitos Humanos está integrado no nosso Código de Ética e no Código de Conduta do Fornecedor Global. Temos um canal de comunicação para deteção de irregularidades – *Speak Up, We're Listening* – não tendo sido reportados quaisquer casos de operações ou fornecedores em que se tenha verificado incidentes em que a liberdade de associação e negociação coletiva estivesse em risco.

GRI 408: TRABALHO INFANTIL

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

408-1 Operações e fornecedores em que se verifique um risco significativo de incidentes de trabalho infantil

Cap. 3.6 Comércio Ético e Direitos Humanos

Págs. 80 e 81

O respeito pelos Direitos Humanos está integrado no nosso Código de Ética e no Código de Conduta do Fornecedor Global. Temos um canal de comunicação para deteção de irregularidades – *Speak Up, We're Listening* – não tendo sido reportados quaisquer casos de operações ou fornecedores em que se tenha verificado incidentes de trabalho infantil.

GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU ESCRAVO

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

409-1 Operações e fornecedores em se verifique um risco significativo de incidentes de trabalho escravo ou forçado

Cap. 3.6 Comércio Ético e Direitos Humanos

Págs. 80 e 81

O respeito pelos Direitos Humanos está integrado no nosso Código de Ética e no Código de Conduta do Fornecedor Global. Temos um canal de comunicação para deteção de irregularidades – *Speak Up, We're Listening* – não tendo sido reportados quaisquer casos de operações ou fornecedores em que se tenha verificado incidentes de trabalho escravo ou forçado.

TABELA GRI

GRI 410: PRÁTICAS DE SEGURANÇA

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

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.

GRI 412: AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

412-2 Capacitação de colaboradores em políticas ou procedimentos de direitos humanos

Todos os nossos colaboradores recebem, aquando da sua integração na organização, o manual de acolhimento, o código de ética e conduta e formação inicial no âmbito dos direitos humanos.

GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

413-1 Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacte e programas de desenvolvimento

Cap. 3.7 Comunidades Locais

Págs. 82 a 84

GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais

Cap. 3.6 Comércio Ético e Direitos Humanos

Págs. 80 e 81

Cap. 3.8. KPI Sociais

Pág. 90

414-2 Impactes sociais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas

Cap. 3.6 Comércio Ético e Direitos Humanos

Págs. 80 e 81

Cap. 3.8. KPI Sociais

Pág. 90



1



2



3



4



TABELA GRI

GRI 415: POLÍTICAS PÚBLICAS

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

415-1 Contribuições políticas

Não efetuamos contribuições, monetárias ou em espécie, a organizações políticas durante o período de relato.

GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

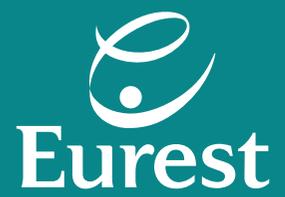
416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços

Cap. 3.3 Cultura de Segurança

Págs. 66 e 67

Cap. 3.8. KPI Sociais

Pág. 86



FOOD *with*
PURPOSE  **SE**

FICHA TÉCNICA

Propriedade: Eurest Portugal, Lda.

Coordenação: Direção da Qualidade

Consultores: Stravilla Sustainability Hub

Design e Paginação: MyIdeas

Imagens: Unsplash, Freepik e Depositphotos