

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 07
COMPROMISSO COM A
RESPONSABILIDADE SOCIAL



Índice

Perfil do Relatório	3
O Nosso Compromisso com a Responsabilidade Social	5
Mensagem do Conselho de Administração	6
Visão, Estratégia e Compromisso	8
Perfil Corporativo e Governo	10
Construindo Relações de Confiança	18
A Paixão pelo Cliente	26
A Experiência do Cliente	28
Viva Bem	31
A Satisfação do Cliente	37
As Nossas Pessoas	40
Emprego	42
Aprendizagem e Desenvolvimento de Competências	44
Oportunidades e Carreiras	48
Higiene e Segurança no Trabalho	49
Ibersol em Movimento	53
A Satisfação no Trabalho	60
Responsabilidade pelo Produto	64
Compras Responsáveis	67
Transporte e Armazenamento	69
Segurança Alimentar na Operação	70
Rastreabilidade/Gestão de Crises	73
Monitorização e Melhoria Contínua	74
Mãos no Mundo	76
Ambiente	78
Comunidade	82
Índice da GRI	86
Autodeclaração	95
Contactos	96

[| Perfil do Relatório](#)[| O Nosso Compromisso com a Responsabilidade Social](#)[| Construindo Relações de Confiança](#)[| A Paixão pelo Cliente](#)[| As Nossas Pessoas](#)[| Responsabilidade pelo Produto](#)[| Mãos no Mundo](#)[| Índice da GRI](#)[| Autodeclaração](#)[| Contactos](#)

PERFIL DO RELATÓRIO

PRIMEIRO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Este é o primeiro Relatório de Sustentabilidade da Ibersol e reporta as nossas principais áreas de actuação e preocupação, alinhadas com o respectivo desempenho económico, ambiental e social no ano de 2007. Em alguns casos, para melhor compreensão dos dados e contexto, recorreremos a resultados de anos anteriores.

O **âmbito deste relatório** corresponde à Ibersol SGPS, S.A. no que se refere à sua actividade em Território Português durante o ano 2007, sendo nosso objectivo alargá-lo a Espanha apenas em 2008, em virtude de alguns processos que consideramos fundamentais, em Espanha, ainda não estarem consolidados. Ainda assim, sempre que pertinente, apresentaremos dados do Grupo em geral, para que melhor se compreenda o enquadramento dos dados, nomeadamente ao nível do desempenho económico.

No desenvolvimento deste relatório, seguimos as linhas orientadoras da GRI*3, procurando responder aos indicadores estipulados por esta metodologia. Alguns indicadores identificados no GRI não foram considerados neste primeiro relatório, por não serem considerados essenciais ou por não os conseguirmos ainda apurar com o rigor que consideramos necessário.

Quanto à estrutura do relatório, este está dividido pelos principais temas que actualmente orientam a actuação da Ibersol, sendo que cada tema principal será tratado num capítulo, através de uma introdução, seguido da exploração do respectivo tema, os indicadores de desempenho associados e, por último, o que consideramos serem alguns dos nossos desafios futuros.

Este nosso primeiro relatório serve o propósito de prestar contas e dar continuidade ao fortalecimento da relação de diálogo e construção de confiança com as nossas partes interessadas. Consideramo-lo mais um marco para continuar a perseguir o nosso objectivo de querer fazer cada vez melhor!

*Global Reporting Initiative

Aprender fazendo

Foi esta a metodologia que norteou a elaboração deste relatório. Esta metodologia está intrinsecamente ligada à atitude da Ibersol relativamente à sustentabilidade, que pode resumir-se no lema: Rumo à Sustentabilidade. Este compromisso foi assumido pela Gestão de Topo e, todos em conjunto, produziram o presente relatório.

O Valor do Relatório para a Ibersol

O reporte das nossas práticas de Responsabilidade Social orientadas para a Sustentabilidade deverá ser um processo vivo, que não termina nem começa com a publicação deste relatório. O processo de *reporting* permite ajustar o processo de definição da estratégia organizacional, implementação de planos, acções e projectos e medidas de avaliação dos resultados e seus impactes. Ainda assim consideramos que são os nossos valores, estratégia e práticas que deverão conduzir o nosso processo de *reporting*.

A validação

Este ano não se considerou relevante recorrer a uma verificação externa. Considerou-se que, por se tratar do nosso primeiro relatório, a melhor validação decorreria da incorporação da avaliação e opinião das nossas partes interessadas, com vista a melhorar este processo de *reporting* que agora iniciamos. Refira-se, no entanto, que todos os processos mencionados ao longo deste relatório, assim como os indicadores apresentados, são alvo de auditorias sistemáticas internas e externas. Os dados financeiros foram auditados no contexto do Relatório e Contas.

Porto, 1 de Junho de 2008

O Conselho de Administração

Presidente

Dr. António Alberto Guerra Leal Teixeira

Vice-Presidente

Dr. António Carlos Vaz Pinto de Sousa

Vogal

Prof. Juan Carlos Vázquez-Dodero

Informação complementar

Informação mais completa sobre o desempenho financeiro da Ibersol encontra-se no nosso Relatório e Contas de 2007, disponível no nosso site, em www.ibersol.pt, assim como informação genérica e complementar sobre a Ibersol.

Agradecimentos

O primeiro voto deste Conselho de Administração é dirigido a todos os colaboradores do Grupo, porquanto a dedicação e o entusiasmo que revelaram foram fundamentais para a prossecução dos objectivos que identificamos.

Registamos com apreço a colaboração dada ao longo do exercício pelas Entidades Bancárias bem como pelos nossos Fornecedores e demais parceiros.

Agradecemos igualmente a todos os Accionistas pela confiança depositada na Ibersol.

Ao Conselho Fiscal, Auditores e Revisor Oficial de Contas é devido também o reconhecimento pela colaboração assídua e capacidade de diálogo que manifestaram no acompanhamento e no exame da gestão da empresa.

O NOSSO COMPROMISSO COM A RESPONSABILIDADE SOCIAL

Princípios que trazemos conosco



- | Perfil do Relatório
- | O Nosso Compromisso com a Responsabilidade Social
- | Construindo Relações de Confiança
- | A Paixão pelo Cliente
- | As Nossas Pessoas
- | Responsabilidade pelo Produto
- | Mãos no Mundo
- | Índice da GRI
- | Autodeclaração
- | Contactos

O NOSSO COMPROMISSO COM A RESPONSABILIDADE SOCIAL

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A Ibersol tem o prazer de apresentar o seu primeiro Relatório de Sustentabilidade a todas as suas partes interessadas!

A decisão de elaborarmos o nosso Relatório de Sustentabilidade surgiu a partir de uma reflexão profunda da Gestão de Topo, fazendo parte de uma etapa natural do amadurecimento das práticas da nossa organização.

Para a Ibersol, publicar o seu Relatório de Sustentabilidade deverá ir para além da apresentação de um conjunto de indicadores de desempenho ambiental, social e económico. Queremos que a apresentação deste relatório nos permita comunicar e prestar contas de forma estruturada às nossas partes interessadas, dando-lhes a conhecer os nossos compromissos e intenções, os nossos eixos de actuação, as nossas práticas, os nossos progressos, os pontos a melhorar e as formas de reagir às novas necessidades do mercado, da sociedade e do ambiente. De outro ponto de vista, queremos que este relatório permita demonstrar aos nossos clientes, colaboradores, accionistas e entidades financiadoras, fornecedores e parceiros, Estado e franquidores como lhes criamos valor, servindo-nos de suporte ao diálogo.

A Sustentabilidade e a Responsabilidade Social são termos recentes na linguagem interna da Ibersol, ainda que a nossa filosofia de actuação contemple estas preocupações de há 10 anos a esta parte, como forma de estar no mercado!

A implementação de práticas de Qualidade foi a nossa bandeira de partida! Durante os últimos 10 anos preparámo-nos para este momento, definimos processos-chave e práticas de qualidade e melhoria contínua na organização e desenvolvemos competências para, através dos valores, da liderança e das pessoas, generalizar essas práticas a toda a organização.

Ao longo deste caminho, estabelecemos equipas de projecto multidisciplinares que, responsáveis por projectos diversos ancorados aos processos-chave da organização, dinamizam em permanência a melhoria contínua e a busca de novas oportunidades.

Salientamos, neste âmbito, as Best Practices Teams, equipas multidisciplinares, com a missão específica de definir continuamente, para cada processo-chave da sua competência, as melhores práticas Ibersol. Estas equipas não só definem e aprovam as melhores práticas da organização como aprovam conteúdos, ferramentas e instrumentos que daí derivem.

A Higiene e Segurança Alimentar são reconhecidas desde o início, por toda a Ibersol, como o “coração” da sua sustentabilidade! O ano 2007 marca o culminar de um processo de aprendizagem, desenvolvimento e consolidação, com a preparação para a certificação por entidades externas neste domínio.

A sequência mais natural deste ciclo de crescimento só poderia ser a Responsabilidade Social! Porquê agora? Porque queremos parecer para as nossas

partes interessadas aquilo que realmente somos! Só agora sentimos que podemos falar de Responsabilidade Social e assumir este compromisso de forma objectiva e transparente!

A Ibersol, em termos de Responsabilidade Social, adopta a definição apresentada no Livro Verde da Comissão Europeia, divulgado em 2001 com o título "Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social das Empresas", entendida como "a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas nas suas operações e na sua interacção com outras partes interessadas".

Assim, para a Ibersol, Responsabilidade Social constitui uma forma de gestão que visa um desenvolvimento sustentável, ou seja, a prossecução dos seus objectivos, mas criando valor para todas as suas partes interessadas, numa óptica de curto, médio e longo prazo.

O Compromisso com a Responsabilidade Social tem implicações na maneira de operar a todos os níveis do Grupo e das suas Empresas, levando à definição de objectivos, estratégias e políticas que assegurem uma prática de gestão que tenha em conta, simultaneamente, as dimensões: económica, social e ambiental.

A dimensão económica é base da nossa sustentabilidade. O lucro é condição fundamental na criação de riqueza de uma economia e sem este não existem garantias de sobrevivência da organização nem são asseguradas as necessidades básicas às nossas partes interessadas.

A dimensão social assegura-nos que a Ibersol tem um projecto de empresa do qual as pessoas - colaboradores, clientes, accionistas, parceiros e comunidade - também fazem parte, pelo que procuramos atender à satisfação das suas necessidades.

A dimensão ambiental também tem que ser uma preocupação na adequação das nossas práticas de

gestão. Os recursos ambientais são bens essenciais a manter e preservar, por forma a garantir a qualidade de vida dos nossos filhos e dos nossos netos. Por outro lado, defendemos que a diminuição de impactes negativos ao nível ambiental, ao promover a eco-eficiência, apoiará resultados mais positivos ao nível económico e social.

A partir daqui, queremos que os nossos temas e preocupações de Responsabilidade Social cruzem os nossos processos-chave, criando uma Matriz de Progresso. Esta Matriz de Progresso será a base de trabalho da nossa organização, onde a liderança, com os seus valores e através do envolvimento de todas as pessoas, conseguirá trabalhar e encontrar oportunidades para criar valor na relação com as partes interessadas.

Este relatório está longe de reflectir todo o trabalho realizado por todos aqueles que fizeram e fazem a Ibersol, mas pretende reportar aquilo que consideramos fundamental na nossa actuação, o que já atingimos e aquilo a que pretendemos dar continuidade para nos mantermos no rumo da sustentabilidade.

Porque procuramos fazer o bem pelo bem, algumas das nossas práticas ainda não são alvo de registo. Esta é, sem dúvida, uma das áreas que temos a melhorar, no controlo e monitorização do nosso desempenho de Responsabilidade Social.

A ideia geral que orienta este nosso primeiro relatório é a de que consideramos estar a dar agora os primeiros passos na Responsabilidade Social, pelo que avistamos na nossa organização uma longa vida de aprendizagem, baseada no compromisso de querer fazer sempre melhor e de forma sustentada. Por essa razão, o nosso relatório assenta na alegoria da Criança, cujo olhar reflecte a ambição e a esperança de um futuro cheio de oportunidades.

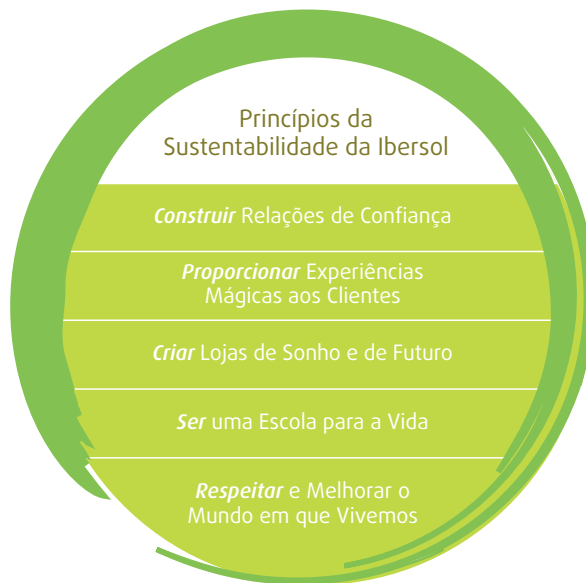
Em 2008 esperamos poder ver, através dos olhos desta Criança, quais os passos dados e que sonhos e magia orientam o seu futuro...

1. VISÃO, ESTRATÉGIA E COMPROMISSO

VISÃO

LIDERAR, ATRAVÉS DE RECURSOS HUMANOS MOTIVADOS E ORIENTADOS PARA O SERVIÇO, O NEGÓCIO IBÉRICO DA RESTAURAÇÃO COMERCIAL.

PRINCÍPIOS, DESAFIOS E COMPROMISSOS



Construir Relações de Confiança

As nossas partes interessadas são quem nos ajuda a fazer o Caminho!

Queremos estabelecer relações de confiança geradas pelo compromisso ético, assentes numa comunicação leal e transparente, e no interesse autêntico de, com as partes, querer fazer sempre o melhor pela parceria e pelo seu futuro...

- Retorno de valor e confiança para as partes
- Melhoria contínua e procura da excelência
- Entusiasmo para empreender e criar oportunidades de desenvolvimento
- Ter Alegria em Partilhar e influenciar boas práticas
- Parcerias sustentáveis
- Antecipar e preparar o futuro

Proporcionar Experiências Mágicas aos Clientes

Os nossos clientes são a nossa inspiração e a razão de existirmos!

Queremos proporcionar a cada cliente uma experiência agradável, recebendo-o e respondendo às suas necessidades de forma surpreendente em cada visita. O diálogo aberto e permanente com os nossos clientes actuais e com aqueles que queremos conquistar é um requisito fundamental para responder de forma mágica aos seus desejos e estilos de vida, agora e no futuro...

- Experiências de 100% de satisfação dos Clientes
- Hospitalidade a 100%
- Auscultação e compreensão das necessidades dos Clientes
- Reclamações zero
- Magia no sabor
- Produto e informação segura
- Contribuir para estilos de vida saudável

Criar Lojas de Sonho e de Futuro

As nossas lojas são as nossas fábricas de sonhos!

Queremos que cada unidade consiga representar no seu dia-a-dia os Valores Ibersol, imprimindo na sua gestão uma atitude de economia e eficácia e garantindo que os seus processos criam valor, respeitando todas as normas que asseguram a qualidade e segurança alimentar, com o mínimo desperdício e impacte para o ambiente, através de equipas autónomas, motivadas, competentes e responsáveis, que em cada instante estão preparadas para oferecer ao cliente um momento de satisfação...

- Segurança Alimentar a 100%
- Desperdícios zero
- Equipas motivadas, eficientes e orientadas para o Cliente
- Acidentes Zero
- Autonomia elevada
- Stocks online
- Empreendedorismo

Ser uma Escola para a Vida

As nossas pessoas constroem no dia-a-dia o sonho do Grupo e dão alma aos nossos objectivos!

Queremos dar a todas as mesmas oportunidades de crescerem e evoluírem com esforço, dedicação, exigência e ambição, colocando ao seu dispor uma cultura, ferramentas e processos de aprendizagem que as valorizem e lhes permitam criar autonomia nas suas vidas...

- Emprego e educação
- Formação e desenvolvimento de competências em contínuo
- Aprendizagem, valorização e evolução de carreira
- Motivação e satisfação pessoal e profissional
- Participação activa

Respeitar e Melhorar o Mundo em que Vivemos

O mundo em que vivemos é um presente com que contamos todos os dias!

Queremos devolver ao mundo aquilo que nos dá a cada dia, participando e contribuindo para que comunidade e ambiente possam manter disponíveis, nesta e nas próximas gerações, a riqueza dos seus recursos...

- Participar na comunidade e educar
- Portas abertas para integrar e desenvolver
- Poupar e gerir recursos de forma eficiente
- Diminuir os impactes no ambiente
- Partilhar conhecimento para apoiar escolhas informadas e seguras
- Influenciar estilos de vida saudável

2. PERFIL CORPORATIVO E GOVERNO

A NOSSA MISSÃO

A Ibersol é um Grupo multimarca com implantação ibérica, que se posiciona no negócio da alimentação organizada, respeitando os valores da Qualidade, da Segurança e do Ambiente, baseada em Recursos Humanos qualificados e motivados, que se empenham na plena satisfação das necessidades do Consumidor, assegurando, assim, um adequado retorno para os investimentos dos seus Accionistas.

OS NOSSOS VALORES

Acreditamos e Valorizamos as Nossas Pessoas

Existimos para o Cliente

Temos Alegria em Partilhar

Fazemos Sempre Melhor

Temos Entusiasmo para Empreender

A NOSSA ESTRATÉGIA

A consolidação da estratégia ibérica

A Ibersol definiu como objectivo liderar o negócio da Restauração Comercial na Península Ibérica e atingir, a longo prazo, uma dimensão que a colocasse entre as mais importantes empresas europeias do sector.

Da exploração, em Portugal, de uma única marca à Multimarca

Em 1996, depois de estabilizada a exploração da Pizza Hut em Portugal, constatámos que a uma oferta limitada - quando aferida por padrões internacionais - correspondia uma procura que se adivinhava não só crescente como mais exigente.

Em consequência, referenciamos os que pareciam ser os mais importantes segmentos de mercado onde se concentraria a procura futura. Para cada um deles, seleccionámos os produtos e as marcas que se nos afiguravam mais ajustados à obtenção de uma posição relevante em cada um daqueles segmentos.

Esta estratégia permitiu que hoje possamos retirar as vantagens ambicionadas: diminuição do espaço

de intervenção da concorrência e do risco de concentração num único segmento, aumento da capacidade negocial junto de alguns parceiros e criação das condições que permitiram atingir uma massa crítica adequada num mercado em que o reduzido número de consumidores limita a dimensão que pode ser atingida pelas empresas.

Concretizando estas directrizes, o Grupo foi consolidando a sua presença no mercado português e atingiu a massa crítica mínima que lhe permitiu passar a intervir no mercado espanhol e passar a considerar o mercado ibérico como o seu Home Base.

Do mercado português ao mercado ibérico

A Ibersol iniciou a sua actividade em Espanha através da implantação de restaurantes da marca Pasta Caffé. Posteriormente, em 2002, procedeu à aquisição da Vidisco, detentora da marca Pizza Móvil.

Em 2006 adquiriu a totalidade do capital social da Lurca, que explora um conjunto de unidades Burger King localizadas maioritariamente na região de Madrid. Com a aquisição desta sociedade, o Grupo passou a deter cerca de trinta por cento das suas unidades em Espanha. Numa base anual, as vendas totais das unidades localizadas em Espanha passaram a representar cerca de trinta por cento das vendas totais do Grupo.

Com uma presença significativa no mercado espanhol, a Ibersol passou a deter uma plataforma que lhe permitirá - logo que se tenha completado o processo de integração da estrutura de apoio aos negócios - crescer organicamente nas diferentes regiões espanholas, melhorar o conhecimento dos comportamentos dos consumidores e participar com mais facilidade em eventuais movimentos corporativos.

No termo do exercício de 2006, foi adquirida uma nova posição no capital social da QRM, passando o Grupo a controlar esta sociedade e indirectamente as respectivas participadas. Em simultâneo com esta

operação, a QRM adquiriu a totalidade do capital social da J. Silva Carvalho, que actua preferencialmente no mercado de Lisboa.

A actividade de Catering distribuída pelas diferentes participadas da QRM confere ao Grupo a liderança do segmento de “Gama Alta”, em Portugal.

O segmento “Gama Alta” está muito fragmentado, sendo servido por um número elevado de operadores sem dimensão que permita uma organização adequada. É neste segmento que o Grupo quer crescer, com base numa organização capaz e eficiente.

Com vista ao desenvolvimento de uma estratégia de crescimento no mercado nacional, foi decidido que em 2007 concentraríamos esforços na reorganização de toda a actividade em torno da marca Silva Carvalho Catering, na elaboração de procedimentos de planeamento e controlo e na

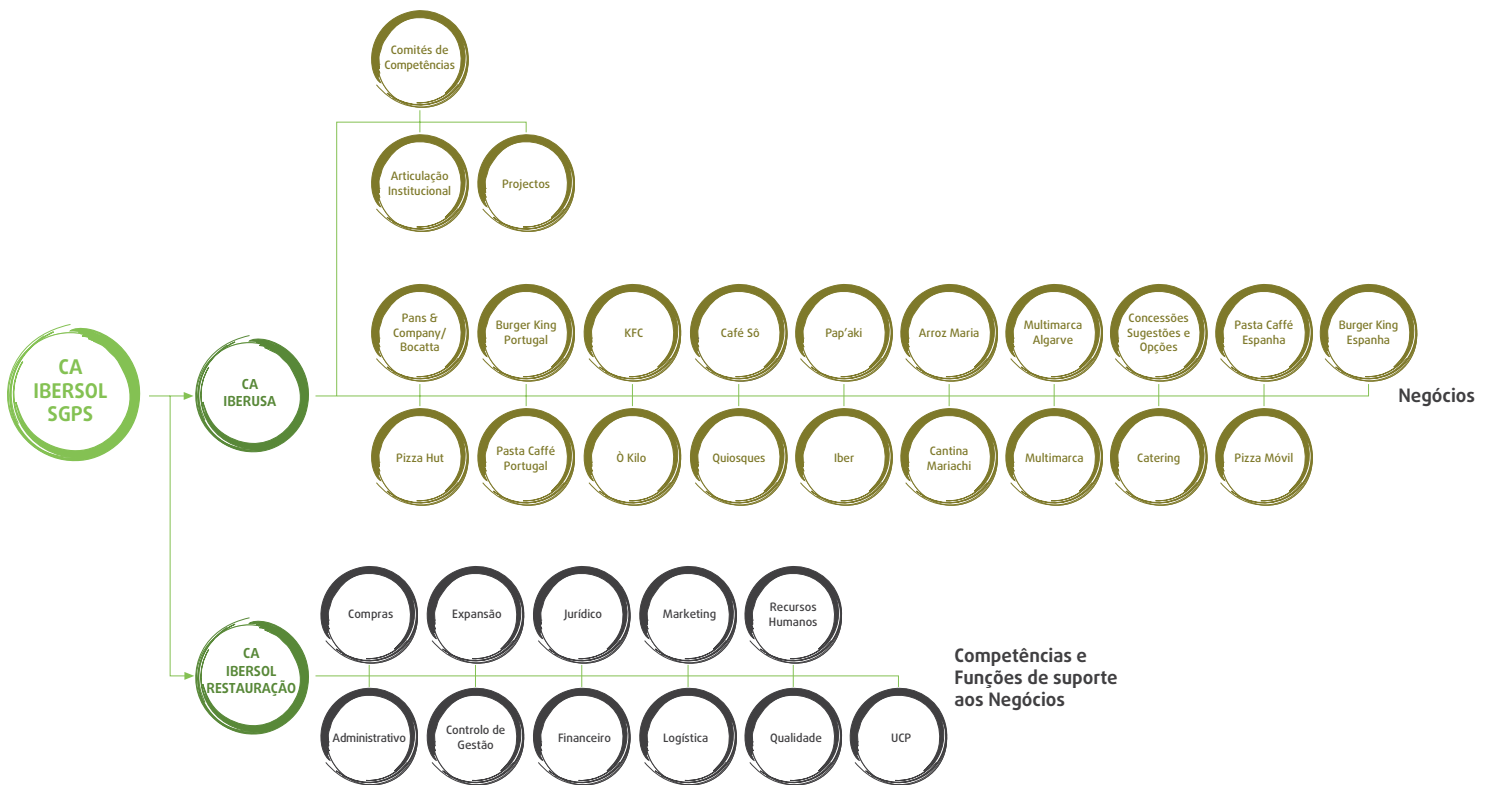
estruturação das actividades a montante (produção e logística).

O processo de integração deste negócio no Grupo exigiu o alinhamento de procedimentos, especialmente nas áreas do Aprovisionamento, Recursos Humanos e Controlo Administrativo e Financeiro.

As especificidades do negócio exigiram, ainda, um considerável esforço de desenvolvimento nas áreas da Higiene e Segurança Alimentar e Sistemas. A implementação destes procedimentos vai prolongar-se, ainda, pelo ano de 2008.

Cremos, no entanto, que, já em 2008, vai ser possível focar esforços na elaboração e execução de um programa de crescimento que permita atingir, na actividade de Catering, uma dimensão que assegure uma maior competitividade e rendibilidade.

Estrutura Operacional da Ibersol



As Nossas Marcas



No final de 2007, o Grupo Ibersol operava 414 unidades nos diferentes conceitos, sendo 386 em regime de exploração própria e 28 de franquia. Do universo total, 298 estão sediadas em Portugal, repartindo-se por 295 estabelecimentos próprios e três franquizados.

Durante o presente ano abrimos 34 novos restaurantes em Portugal e foram encerrados sete, o que representou um acréscimo de 27 unidades no parque de lojas.

As vendas do sistema em Portugal ascenderam a 148 milhões de euros, mais 15% do que as registadas em 2006, resultado do dinamismo imposto na expansão e na modernização do portefólio de unidades.

De modo a assegurar o desenvolvimento sustentado dos negócios mantivemos o esforço de melhoria contínua e consolidação do núcleo de competências e processos partilhados que suportam a actividade dos diferentes negócios e unidades, como sejam: Recursos Humanos, Marketing, Qualidade, Sistemas de Informação, Compras e Logística. Estas funções de suporte orientam a sua actividade para melhorar continuamente a eficiência e eficácia do Grupo, em geral, mas sobretudo desenvolvem processos e articulam-se com cada marca e unidade para garantir o seu desenvolvimento sustentado, ao nível económico, social e ambiental.

Principais riscos da actividade da Ibersol

A Ibersol desenvolve uma gestão orientada por resultados, a partir dos objectivos e indicadores de monitorização, assente em planos e programas de acção que buscam a melhoria contínua, por forma a aumentar a eficácia e eficiência dos principais processos e operações, numa base de economia de custos, minimização dos desperdícios e aumento da produtividade, rentabilidade e satisfação.

A definição da estratégia e objectivos é realizada pelo Comité Executivo com as direcções de cada negócio e funções centrais, em função da avaliação dos resultados, numa base regular trimestral. Do mesmo modo, as decisões de grande espectro são analisadas mensalmente entre o Comité Executivo e cada uma das suas direcções.

A monitorização contínua de riscos é realizada em cada momento que antecede decisões de gestão, tendo por base a política, a estratégia, os objectivos, os processos e procedimentos já consolidados na Ibersol, mas também o rigor e transparência da informação gerada pelo sistema de controlo de gestão: financeiro-contabilístico, recursos humanos, qualidade, compras, logística e marketing. A informação gerada e analisada permite identificar os pontos críticos dos processos e os riscos potenciais associados às decisões tomadas ou a tomar, suportando as decisões de gestão futuras.

Este processo, tanto quanto possível, permite-nos identificar os potenciais riscos internos e externos que possam influenciar a sustentabilidade do negócio, até agora de forma mais sistemática ao nível económico e menos ao nível social e ambiental, antecipando implicações, consequências e decisões.

Grande parte dos mecanismos de controlo de riscos identificados são suportados por normas e procedimentos internos escritos, definindo regras, responsabilidades e formas de comunicação em cada um deles. A par, os Standards de Gestão Ibersol, que suportam todos os programas e respectivos conteúdos de formação na Ibersol - Best Practices

Teams - descrevem as melhores práticas a adoptar por cada colaborador no dia-a-dia de trabalho.

Assim, a Ibersol incorpora as seguintes medidas para minimizar e gerir os riscos associados à sua actividade:

Patrimoniais

Riscos

- Probabilidade de ocorrência de danos nos activos/património, por exemplo: risco de incêndio, furto ou roubo, intempéries, actos de vandalismo, greves, tumultos, derrame dos dispositivos de extinção de incêndios e risco eléctrico

Medidas de Controlo

- Sistemas de detecção e combate a incêndios
- Sistemas de segurança das unidades contra intrusão, não abrangendo ainda a sua totalidade
- Planos de emergência, como resposta a situações de incêndio, fugas de gás, derrames e outros
- Formação em combate a incêndios e primeiros socorros e realização de simulacros. Esta formação tem sido promovida apenas pela gestão dos centros comerciais. Internamente ainda não faz parte do nosso plano de formação
- Seguros multirriscos e perdas de exploração
- Planos de manutenção preventiva dos equipamentos

Financeiros Corporativos

Riscos

- Associados à actividade empresarial aberta ao exterior, por exemplo: variações das taxas de juro e de câmbio, concessão de crédito a terceiros

Medidas de Controlo

- Análise contínua dos riscos das taxas de juro e aplicações financeiras
- Análise contínua das taxas de câmbio e compromissos assumidos em moeda estrangeira
- Análise contínua do crédito a terceiros e gestão de cobranças

Financeiros Operacionais

Riscos

- Gestão danosa e ineficácia dos sistemas de controlo das operações financeiras realizadas nas unidades

Medidas de Controlo

- Mecanismos de controlo interno, articulados pela coordenação e direcção da unidade, contabilidade, recursos humanos, área jurídica e controlo de gestão, por exemplo: sistema informático que permite o controlo central da facturação, conferência central de fechos financeiros e procedimentos de depósitos bancários. Estes mecanismos são suportados por normas internas, do conhecimento de todos os colaboradores das equipas de direcção, como é exemplo a norma de depósitos bancários

Operacionais

Riscos

- Quebra de stocks, danos patrimoniais e não patrimoniais causados a terceiros, nomeadamente a clientes

Medidas de Controlo

- Seguro de responsabilidade civil
- Sistema centralizado de compras
- Sistema informático ligado em rede com controlo central
- Processos e práticas sistemáticas e abrangentes, com monitorização por parte das direcções que controlam os respectivos processos transversais a todo o Grupo, ao nível de: gestão das unidades, gestão das pessoas, tecnologias de informação, manutenção de equipamentos, compras a fornecedores, armazenamento, manuseamento, transporte e recepção de matérias-primas, qualidade e higiene e segurança alimentar.
- Sistema HACCP (Hazard Analysis & Critical Control Point) e auditorias de segurança alimentar
- Medidas de auscultação da satisfação de clientes e sistema de auditorias às práticas Ibersol

Mercado

Riscos

- Associados à exposição de agentes que intervêm a montante na cadeia de valor, como por exemplo: fornecedores (petróleo/distribuição, cereais/matérias-primas, nitrofuranos/matérias-primas) e franquidores
- Associados aos conceitos e modas que a sociedade adopta: tendência para a adopção de ideais de elegância e magreza; tendência para conceber uma má imagem, ao nível nutricional, das designadas cadeias de *fast food*; aparecimento de concorrência com conceitos de alimentação que aparentemente melhor respondam, aos olhos da sociedade, aos seus ideais actuais
- Reputação de algumas marcas Ibersol serem influenciadas por práticas de outras empresas que representam a mesma marca noutros mercados mundiais

Medidas de Controlo

- Colaboração contínua com os franquidores a nível internacional
- Compras e logística centralizadas
- Diálogo em permanência com clientes e sistema de gestão de reclamações
- Benchmarking de boas práticas
- Inovação e desenvolvimento de conceitos adaptados às novas exigências dos mercados presentes e futuros

Pessoas

Riscos

- Ocorrência de acidentes de trabalho ou doenças profissionais
- Associados à elevada rotação das equipas e descapitalização de conhecimento
- Transferência de *know-how* para empresas concorrentes

Medidas de Controlo

- Informação escrita e sensibilização a todos os colaboradores sobre os riscos que se apresentam no seu posto de trabalho, bem como a conduta preventiva a adoptar de forma a evitar os

- acidentes de trabalho
- Formação em segurança no trabalho, realizada na fase de Acolhimento e integrada nos Manuais de Formação de Práticas de Gestão
- Seguro de Acidentes de Trabalho para todos os colaboradores
- Serviços organizados de higiene, segurança e saúde no trabalho, segundo a modalidade de serviços externos e sob coordenação do Departamento de Recursos Humanos
- Avaliação de riscos de segurança no trabalho por negócio. Análise realizada em 2007 por amostragem
- Auditorias trimestrais de segurança no trabalho em todas as unidades de forma a garantir condições seguras aos colaboradores

- As unidades localizadas em centros comerciais são submetidas a auditorias de segurança do próprio centro comercial
- Plano de medidas correctivas e preventivas definido e implementado pela unidade quando ocorre um acidente de trabalho
- Utilização de equipamentos de protecção individual, actualmente à responsabilidade de cada marca
- Organização de mecanismos de recrutamento e selecção transversais
- Planos de Formação estruturados alinhados com os sistemas de gestão de carreiras e avaliação de desempenho
- Seguro de saúde para quadros superiores
- Seguro de acidentes pessoais para quadros superiores

PRINCIPAIS INDICADORES ECONÓMICOS E FINANCEIROS

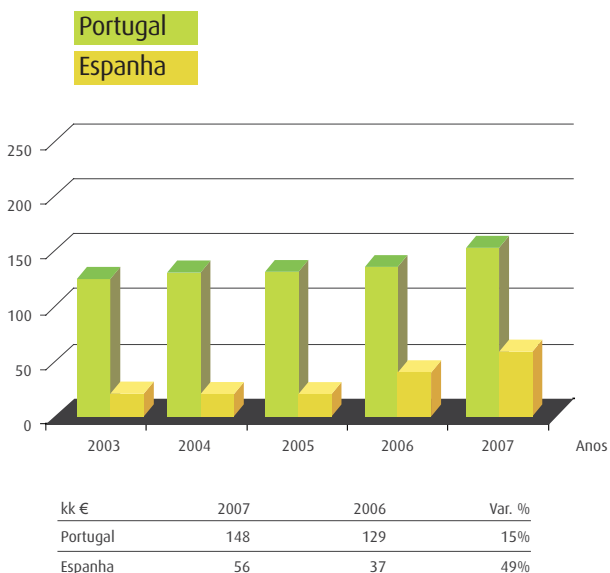
INDICADORES ECONÓMICOS 2007

	Volume de Negócios	Resultados Operacionais	Resultados Antes dos Impostos	Resultados Líquidos
KK Euros	203,4	22,0	18,1	13,3
Var %	22,3%	23,6%	13,7%	16,2%

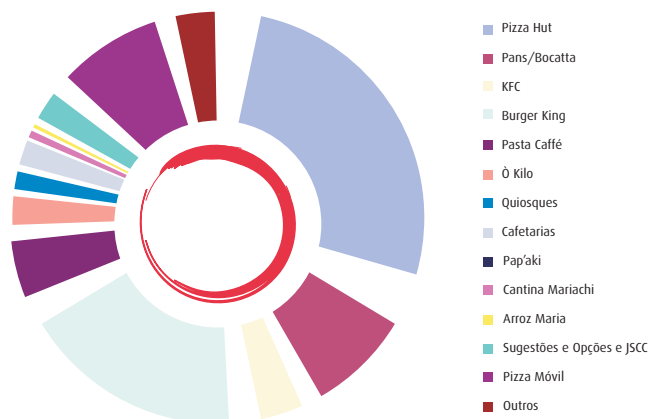
INDICADORES FINANCEIROS 2007

	Activo Líquido	Endividamento Líquido	Capital Próprio
KK Euros	208	64,8	65,1
Var %	8,6%	-17,4%	16,4%

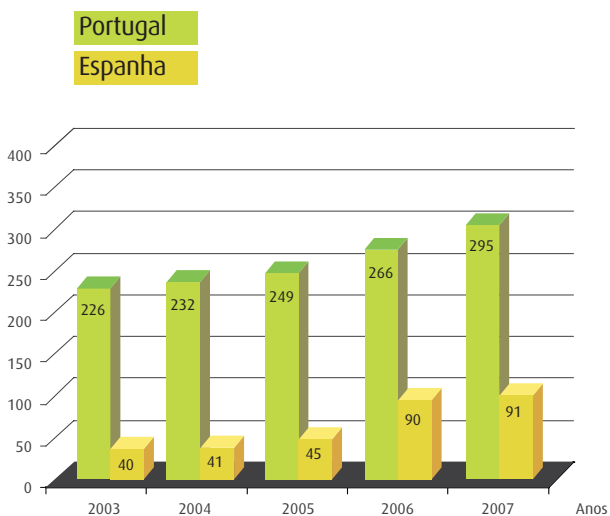
VOLUME DE NEGÓCIOS (KK €)



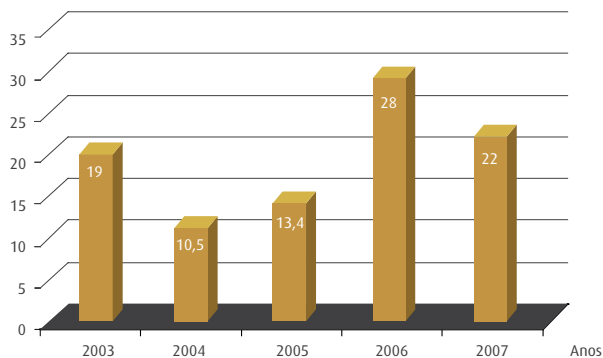
REPARTIÇÃO DAS VENDAS POR MARCA



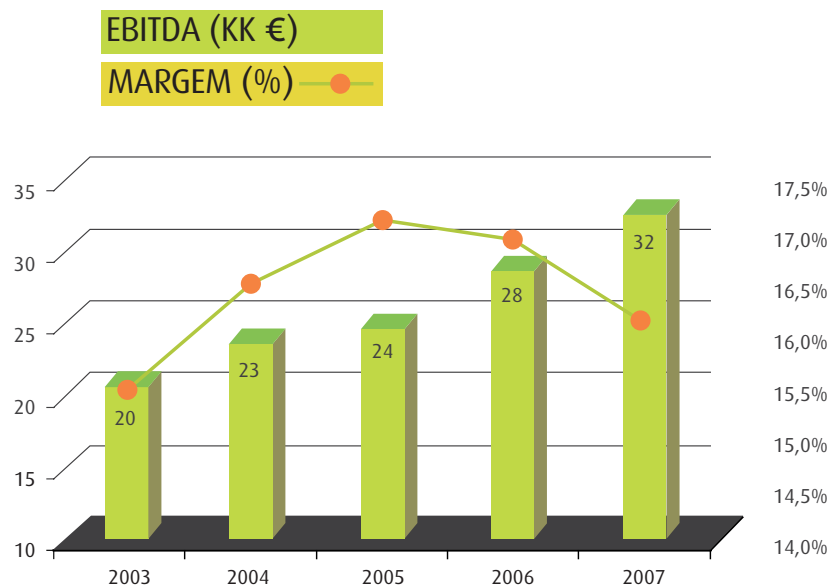
NÚMERO DE UNIDADES



EVOLUÇÃO DO INVESTIMENTO - CAPEX (KK €)

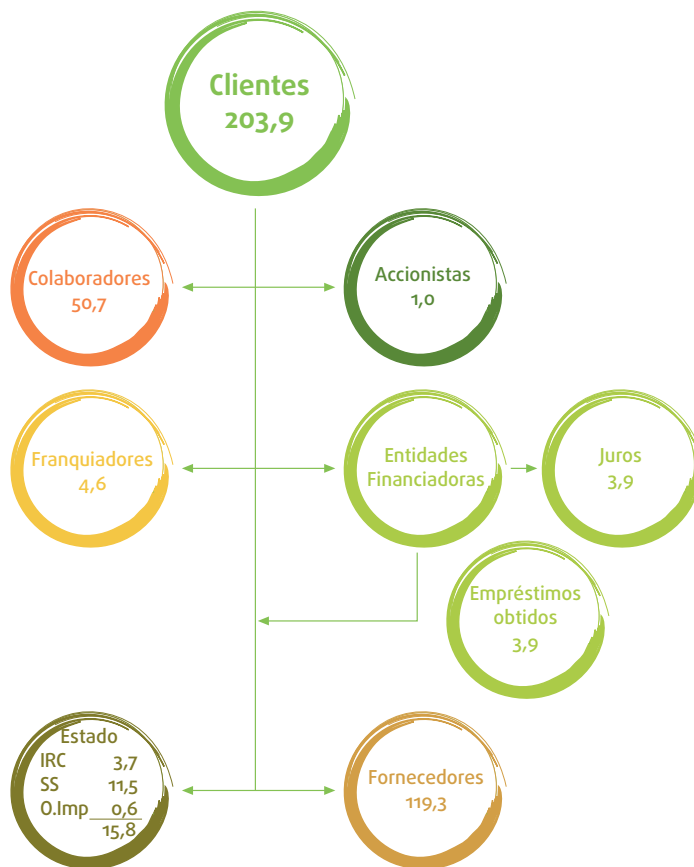


EBITDA



FLUXO FINANCEIRO POR PARTE INTERESSADA

Valores consolidados em kk euros (para Portugal)



CONSTRUINDO RELAÇÕES DE CONFIANÇA

Construir relações de confiança



- | Perfil do Relatório
- | O Nosso Compromisso com a Responsabilidade Social
- | **Construindo Relações de Confiança**
- | A Paixão pelo Cliente
- | As Nossas Pessoas
- | Responsabilidade pelo Produto
- | Mãos no Mundo
- | Índice da GRI
- | Autodeclaração
- | Contactos

CONSTRUINDO RELAÇÕES DE CONFIANÇA

CONSTRUIR RELAÇÕES DE CONFIANÇA

A base do Compromisso com a Responsabilidade Social da Ibersol é o envolvimento das suas partes interessadas prioritárias, assente numa relação ética, de transparência, responsabilidade e cooperação, traduzindo-se na criação de valor para todas as partes interessadas com quem se relaciona.

A Ibersol considera que as suas partes interessadas têm uma influência determinante no sucesso da organização, pelo que se julga fundamental aperfeiçoar e desenvolver continuamente as formas de diálogo com as mesmas, com vista a compreender melhor as suas necessidades e expectativas. Esta forma de nos relacionarmos com as partes interessadas tem-nos permitido monitorar mais eficazmente os riscos e oportunidades do negócio, mas também desenvolver soluções de negócio que dão resposta aos objectivos das diversas partes, alinhadas com os seus interesses económicos, sociais e ambientais.

Os princípios e a estratégia de desenvolvimento com cada parte interessada são definidos ao nível do Comité Executivo em conjunto com as suas direcções operacionais e funções centrais.

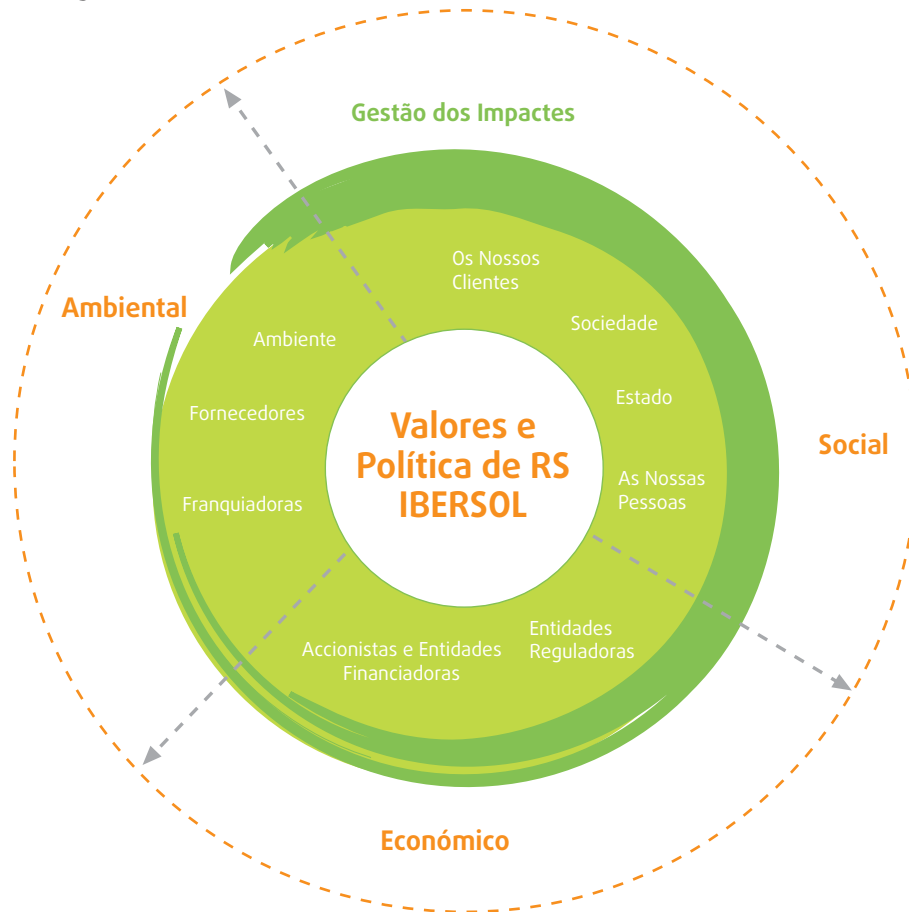
Reportar os nossos desenvolvimentos e acções é algo que fazemos, regular e sistematicamente, com algumas partes interessadas. No entanto é, sem dúvida, uma área onde queremos investir e melhorar, porque ainda não o fazemos de forma abrangente e generalizada para todas as partes interessadas prioritárias.

Consideramos que esta forma de nos relacionarmos, de caminhar em conjunto, e comunicarmos no interior e no exterior, nos ajuda a construir credibilidade, relações de confiança, canais fortes de comunicação e uma imagem positiva do nosso negócio e da nossa organização.

1. AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

A Ibersol identificou as suas partes interessadas prioritárias, cruzando três indicadores principais: partes com maior influência ou mais influenciadas pela nossa operação, partes com quem temos responsabilidades legais, financeiras ou operacionais e partes que influenciam grandemente

o desempenho da organização. O esquema abaixo apresenta as partes interessadas prioritárias, não significando, porém, que não existam outras também a influenciar e a ser influenciadas pela nossa organização, ainda que em menor grau.



2. RESUMO DAS NECESSIDADES E PREOCUPAÇÕES NA INTERACÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

Parte Interessada	Natureza do Interesse	Necessidades e Preocupações na Interação	Foco em 2007
Accionistas e Financiadoras	Desempenho global da Ibersol presente e futuro	Demonstrar a sustentabilidade da Ibersol	● ● ● ○
		Fornecer informações relevantes para a tomada de decisões	● ● ● ○
		Retorno do investimento e indicadores do desempenho da Ibersol correspondentes às suas expectativas presentes e futuras e diferenciadores no mercado actual e emergente	● ● ● ●
		Usufruir directamente do desempenho global da Ibersol	● ● ○ ○

Parte Interessada	Natureza do Interesse	Necessidades e Preocupações na Interação	Foco em 2007
Os Nossos Clientes	Consumidor em Geral Propostas de valor ajustadas ao seu estilo de vida, com garantia de segurança, qualidade, sabor e diferença	Receber um serviço de qualidade e seguro, que garanta a qualidade e segurança alimentar do produto e a saúde do cliente	● ● ● ●
		Receber um produto com sabor, qualidade e quantidade ajustados às suas expectativas	● ● ● ●
		Receber informação clara e transparente sobre o produto que está a consumir	● ● ● ○
		Receber a resposta e o retorno adequado relativamente a possíveis incumprimentos por parte da Ibersol, no que se refere a reclamações ou pedidos de esclarecimento	● ● ● ○
		Ser auscultado quanto às suas necessidades e expectativas e realizar as respostas às mesmas através da melhoria e inovação na prestação do serviço e produto	● ● ● ○
		Comunicação e marketing sobre o produto e serviço ao cliente responsáveis por garantir a veracidade e adequação da mensagem à realidade e por ajudar o consumidor a tomar decisões numa base informada	● ● ● ○
		Garantir a privacidade do cliente em todas as suas acções	● ● ● ○
	Franquiados Desenvolver o negócio da restauração apoiado numa marca com estrutura e conhecimento credíveis e reconhecidos, usufruindo da sua estabilidade e implantação no mercado e diminuindo os riscos associados ao lançamento de um novo negócio	Receber informação e formação sobre as condições-chave para o sucesso no negócio	● ● ○ ○
		Ser abrangido e estar em conformidade com as normas e procedimentos de gestão que garantam o sucesso do negócio e a consistência da marca junto do consumidor	● ● ● ○
		Usufruir do conhecimento de todas as soluções e inovações que forem sendo desenvolvidas no âmbito da gestão operacional da Ibersol	● ● ○ ○
		Ser avaliado e reconhecido pela sua contribuição para a sustentabilidade do negócio da Ibersol	● ○ ○ ○
		Usufruir indirectamente do desempenho global da Ibersol	● ○ ○ ○
	As Nossas Pessoas	Melhoria da qualidade de vida dos Colaboradores, através de recebimento de um pacote remuneratório adequado e reconhecedor do desempenho realizado e da partilha de um projecto empresarial, ambiental e social ambicioso que valorize os Colaboradores enquanto agentes do sucesso da empresa	Ser respeitado como Pessoa, digna na sua Individualidade
Formação, Certificação e Valorização das suas Competências			● ● ● ●
Condições de evolução de carreira, com vantagens sobre o mercado, e regras bem conhecidas e ajustadas às necessidades e natureza das funções			● ● ● ●

Parte Interessada	Natureza do Interesse	Necessidades e Preocupações na Interação	Foco em 2007
		Clareza, rigor e justiça no processo associado às remunerações e outras compensações (ex.: seguros, prémios)	● ● ● ●
		Ser reconhecido pela empresa e contribuir para um bom ambiente de trabalho	● ● ● ●
		Ser estimulado e motivado para o desempenho das suas funções e participação na empresa	● ● ● ●
		Possuir boas condições de trabalho, ajustadas ao objectivo e natureza do trabalho	● ● ● ○
		Empregabilidade e educação	● ● ● ●
		Envolver os colaboradores e família numa óptica social e promover o seu equilíbrio	● ● ● ○
Fornecedores	Parceria de negócio que garante a melhor proposta de valor para o cliente final e para as partes interessadas envolvidas, no curto e médio prazo	Cumprir com rigor o contratualizado, nomeadamente valores e prazos estipulados	● ● ● ●
		Conhecer e aceitar o Regulamento/critério de selecção para Fornecedores da Ibersol, nos casos aplicáveis	● ● ● ●
		Ser auscultado quanto às suas expectativas e ser ressarcido de informação relativa à evolução do negócio do cliente, de forma a ajustar-se às respectivas necessidades	● ● ● ○
		Receber feedback regular da sua avaliação de desempenho enquanto fornecedor, por forma a garantir a sua manutenção na lista de fornecedores homologados	● ● ● ○
		Dar a conhecer de forma clara e transparente as suas práticas e estar disponível para o processo de aprendizagem conjunto que garante a criação do maior valor para o cliente	● ● ● ○
		Usufruir indirectamente do desempenho global da Ibersol	● ● ○ ○
Franquiadoras	Disponibilizar conhecimento e formação para a boa evolução do negócio e soluções inovadoras testadas noutros mercados	Alinhar directrizes essenciais à boa evolução do negócio do franquizador com as práticas da Ibersol e adopção de soluções inovadoras testadas na realidade operacional da Ibersol	● ● ● ○
		Receber feedback sobre a eficácia na implementação de práticas essenciais à evolução do negócio	● ● ● ○
		Garantir uma boa exploração do mercado e a sustentabilidade da marca	● ● ● ○

Parte Interessada	Natureza do Interesse	Necessidades e Preocupações na Interação	Foco em 2007
Sociedade	Comunidade Local Impactes positivos na educação e estilos de vida das actuais e futuras gerações, influenciando a facilidade de integrarem o mercado de emprego	Usufruir de visitas de estudo guiadas e/ou estágios que apoiem o desenvolvimento vocacional e profissional de alunos na área da hotelaria, turismo e restauração e lhes mostrem oportunidades de carreira aliciantes na respectiva área, com possibilidade de integração no mercado de emprego	● ● ● ●
		Criar oportunidades de emprego que proporcionem valorização profissional e a definição de um projecto de vida consistente, em especial, para a população jovem, sem qualificação profissional ou desempregada	● ● ● ○
		Desenvolver um mercado potencial de emprego	● ● ● ○
		Envolver e cooperar com entidades no domínio da solidariedade social, tendo em conta a promoção da coesão e desenvolvimento social e a criação conjunta de oportunidades sociais	● ● ● ●
	Comunidade Científica Parceria na criação de Oportunidades Sociais alinhadas com as oportunidades de negócio	Assegurar a reputação das marcas Ibersol e esclarecer sobre a sua real vocação e formas de actuação, dando a conhecer as marcas e as suas oportunidades de carreira	● ● ● ○
		Cooperar e conciliar conhecimentos e sinergias no desenvolvimento de soluções inovadoras que respondam às necessidades do consumidor actual e do futuro	● ● ● ○
		Contribuir através da proposta de valor para estilos de vida saudável do consumidor e dos colaboradores	● ● ● ●
Ambiente	Desenvolver a actividade minimizando os impactes negativos no ambiente, de modo a que este possa manter os seus recursos	Tornar mais positivo o impacto das nossas acções no ambiente, melhorando a eficiência das nossas operações	● ● ● ○
Estado	Cooperar com políticas de desenvolvimento Nacional	Compreender as políticas nacionais e papel na sua operacionalização através da empresa	● ● ● ○
		Cumprir os dispostos legais e proceder ao pagamento assíduo das contribuições financeiras	
Entidades Reguladoras (principais)	Integração das diferentes preocupações sociais, ambientais e económicas nos processos e práticas de gestão da Ibersol	(Ver quadro específico na página seguinte)	● ● ○ ○

Quadro das Entidades Reguladoras Principais

Entidade	Natureza do Interesse	Necessidades e Preocupações na Interacção
CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários	Supervisionar e regular os mercados de valores mobiliários e instrumentos financeiros derivados e a actividade dos agentes que neles actuam	Prestar a colaboração solicitada para avaliação transparente da actuação e comportamento da Ibersol no mercado de capitais, nomeadamente na negociação em bolsa
ARESP - Associação da Restauração e Similares de Portugal	Representar as empresas do sector e defender os direitos e legítimos interesses das empresas associadas	Participar na definição de políticas e regras de mercado e aplicar o Contrato Colectivo de Trabalho
ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica	Autoridade administrativa nacional especializada no âmbito da segurança alimentar e da fiscalização económica	Avaliar e comunicar os riscos na cadeia alimentar, mediante a fiscalização e prevenção do cumprimento da legislação reguladora
ACT - Autoridades para as Condições do Trabalho	Autoridade administrativa nacional especializada nas condições do trabalho	Avaliar e comunicar os riscos nas condições do trabalho, mediante a fiscalização e prevenção do cumprimento da legislação reguladora
DGERT- Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho	Concepção e apoio técnico e normativo nos domínios do emprego e formação profissional e das relações e condições de trabalho, bem como de acompanhamento e fomento da contratação colectiva e de prevenção de conflitos colectivos de trabalho	Acompanhar e avaliar a qualidade dos processos-chave de gestão e realização da formação, nos seguintes domínios: Diagnóstico de Necessidades, Concepção, Planeamento e Organização, Acompanhamento e Avaliação do Impacte da Formação realizada
ANQ - Agência Nacional para a Qualificação	Coordenar a execução das políticas de educação e formação profissional de jovens e adultos e assegurar o desenvolvimento e a gestão do Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências	Assumir um papel dinamizador do cumprimento das metas traçadas pela Iniciativa Novas Oportunidades Promover a generalização do nível secundário como patamar mínimo de qualificação Desenvolver Referenciais de Qualificação de profissionais de nível não superior
Entidades Administrativas Públicas (Centros de Emprego, Segurança Social, outras)	Gerir os pelouros respectivos e dar seguimento às políticas nacionais	Colaborar com as políticas nacionais através das práticas organizacionais e cumprimento da lei

... MAIS DESAFIOS PARA O FUTURO...

No âmbito do diálogo com as nossas partes interessadas, queremos definir de forma mais abrangente, com as mesmas, mecanismos de auscultação e *reporting*.

Diálogo com as partes interessadas

Partes Interessadas		
Já auscultadas regularmente em 2007	A melhorar a auscultação	A melhorar o <i>reporting</i>
Os Nossos Clientes	Entidades Reguladoras	As Nossas Pessoas
As Nossas Pessoas	Sociedade	Sociedade
Accionistas	Estado	Ambiente
Fornecedores	Ambiente	
Franquiadoras		

Também os instrumentos de diálogo com as partes interessadas deverão ser revistos e aperfeiçoados no sentido de aprofundar as questões fundamentais da Responsabilidade Social da Ibersol.

A PAIXÃO PELO CLIENTE

*Proporcionar
experiências mágicas
aos clientes*



Perfil do Relatório
O Nosso Compromisso com a Responsabilidade Social
Construindo Relações de Confiança
A Paixão pelo Cliente
As Nossas Pessoas
Responsabilidade pelo Produto
Mãos no Mundo
Índice da GRI
Autodeclaração
Contactos

A PAIXÃO PELO CLIENTE

PROPORCIONAR EXPERIÊNCIAS MÁGICAS AOS CLIENTES

Desenvolvemos e melhoramos continuamente os nossos processos internamente de forma a garantir a adequação ao mercado, a concentração e foco no cliente, a identificação das suas necessidades e expectativas e um produto e serviço que nos permitam oferecer a cada cliente uma experiência única e agradável em cada visita.

Assim, procuramos manter um diálogo em permanência com os nossos clientes, auscultando-os regular e sistematicamente, no sentido de compreender as suas necessidades presentes e futuras. Para o efeito, realizamos a avaliação da sua satisfação, por comparação com os standards internos, a análise das reclamações, mas também estudos de mercado específicos, adequados à realidade de cada marca.

Por outro lado, monitorizamos o nosso desempenho continuamente, analisando os nossos processos e práticas e elaborando planos de melhoria mensalmente por unidade, a partir da realização de auditorias operacionais internas e externas, no âmbito da qualidade, e auditorias externas, no âmbito da higiene e segurança alimentar.

A elaboração de planos de formação individualizados a cada colaborador ao longo da sua carreira na Ibersol, assim como os processos de gestão de unidade definidos, permitem-nos alinhar as competências das equipas com as necessidades de resposta operacional e foco no cliente.

1. A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Procuramos melhorar a cada dia a experiência que proporcionamos ao cliente, concentrados em três aspectos fundamentais: **experiência de sabor e diversidade; refeição de qualidade, informada e segura; e serviço que surpreenda as expectativas.**

O nosso portefólio de marcas e conceitos, permite-nos, no âmbito do estilo de vida moderno, responder a um largo espectro de necessidades de diferentes clientes, mas também, para cada cliente, responder

às diferentes necessidades de nutrientes, variedade, sabor e estilo de vida.

A Ibersol, em 2007, contava com 16 Marcas e sete formas distintas de prestação do serviço ao cliente: **Eat-in** (serviço à mesa), **Counter** (serviço ao balcão), **Delivery** (entrega ao domicílio), **Takeaway** (levar para casa), **Drive Trough**, **Catering** e **Self-service**. Durante este ano recebemos mais de 22 milhões de visitas de clientes.

A formação contínua aos nossos colaboradores no âmbito dos processos internos e serviço ao cliente, ajustados a cada marca, conceito e contexto de cada unidade, permite-nos estar mais próximos de cada cliente e daquilo que este espera receber!



Pizza Hut
Campanha
Cheesy
Bites



Pizza Hut
Lançamento
do PÊS

Experimente a sua Pizza favorita com o novo molho Carbonara e Bacon e os nossos deliciosos pastéis de nata

707 22 11 22
www.pizzahut.pt
30%

Ganha jogos PRO EVOLUTION SOCCER de 30 em 30 minutos



Churrasco 3+3 €4
3 carnes diferentes + 3 acompanhamentos à sua escolha.

Churrasco 4+4 €6
4 carnes diferentes + 4 acompanhamentos à sua escolha.

Churrasco Ò Kilo €7,
Escolha as carnes e os acompanhamentos a seu gosto (100g - €1,25)

Buffet Saladas/Frutas
Componha o seu prato com o que mais gosta.

Ò Kilo
Lançamento
do 3+3
e do 4+4



Frutas

Saladas

É mesmo esta!

Foi o aye eu disse!

Na Pans, difícil, difícil é escolher.

Pans & Company

Campanha na televisão com Aldo Lima

Foi o aye eu disse!

Na Pans, difícil, difícil é escolher.

Foi o que eu disse!

Especialidade

Gaulesa

Lombo de porco assado, cogumelos, bacon e molho de mostarda.

Pão de Orégãos

TAMBÉM DISPONÍVEL EM MENU

Na Pans, difícil, difícil é escolher.

pans
A LIMA

Pasta Caffé

Rodízio de Pizzas e Pastas

RODÍZIO DE PASTAS

POR APENAS

€8*

PROVE PASTAS EM MASSA.

* NÃO INCLUI BEBIDAS.

De 22 a 27 de Maio

DOCAS

PASTA-CAFFÉ
Restaurante Italiano

COLECCIONA OS 4 COPOS DOS SIMPSONS

COM O TEU MENU +1€

BURGER KING

HAVE IT YOUR WAY®

Burger King

Lançamento dos Simpsons

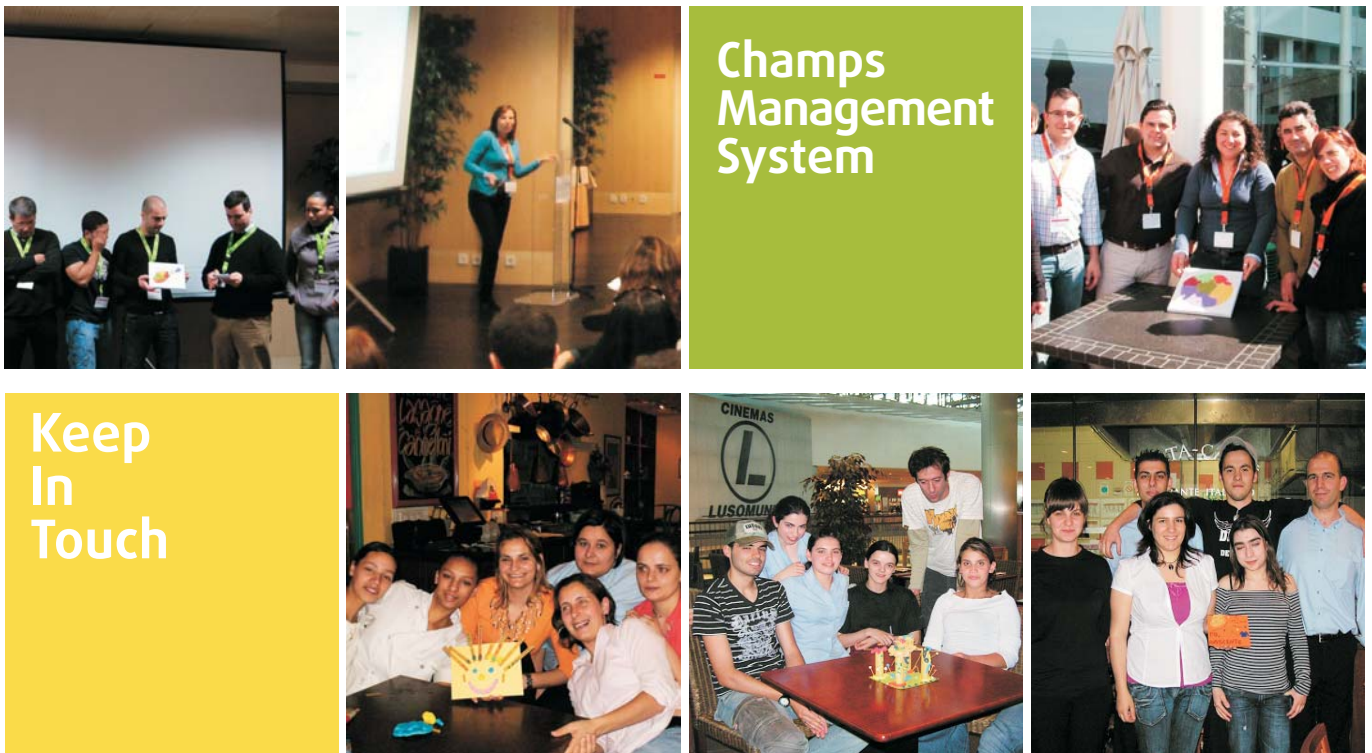
iiMMMM

O DONUT OFÍCIA



A Ibersol considera que a sua grande diferenciação nos próximos anos, dada a consistência e optimização de processos internos que já possui, assentará no desenvolvimento de programas de formação cada mais ajustados ao perfil de competências das suas pessoas, capacitando-as para compreender, em cada momento, as necessidades dos clientes, no que se refere ao serviço e relação interpessoal esperados.

Assim, durante o ano de 2007, procurou-se que algumas marcas já iniciassem programas de formação e treino de competências e *coaching* que nos permitissem inovar e melhorar significativamente o serviço ao cliente.



O Keep in Touch e o Champs Management System, foram lançados nas marcas Pasta Caffé e Pizza Hut/KFC e prometem revolucionar a atenção e o serviço prestado ao cliente!



2. VIVA BEM

A expansão do Grupo Ibersol nos últimos anos e a posição de liderança que tem vindo a assumir na área da restauração moderna em Portugal e, agora também, a nível ibérico, remete-nos para a responsabilidade de servir mais de 22 milhões de refeições num ano e de influenciar de forma positiva e responsável as regras deste mercado.

Depois de nos últimos anos trabalharmos no aperfeiçoamento dos processos internos, que visam garantir a eficácia operacional e segurança alimentar a 100%, entregando ao cliente um produto seguro e de qualidade, considerou-se existir maturidade para explorar a dimensão mais externa de

comunicação e influência do cliente na realização das suas escolhas!

A Ibersol posicionou-se durante o ano 2007 como o Grupo na área da restauração que quer dar ainda mais ao seu cliente! Queremos que o cliente Viva Bem!

Assim, de modo a contribuir para a adopção de estilos de vida saudável por parte do consumidor, a Ibersol, em 2007, assumiu o objectivo de promover a informação e educação sobre a alimentação e estilos de vida saudável.

Em Julho de 2007, o Grupo Ibersol lança o programa Viva Bem, transformando a vantagem competitiva que lhe advém de operar em múltiplas marcas e conceitos na área da restauração moderna, numa vantagem efectiva, de possibilitar no contexto da vida moderna uma alimentação saudável e saborosa, todos os dias, aos seus clientes!



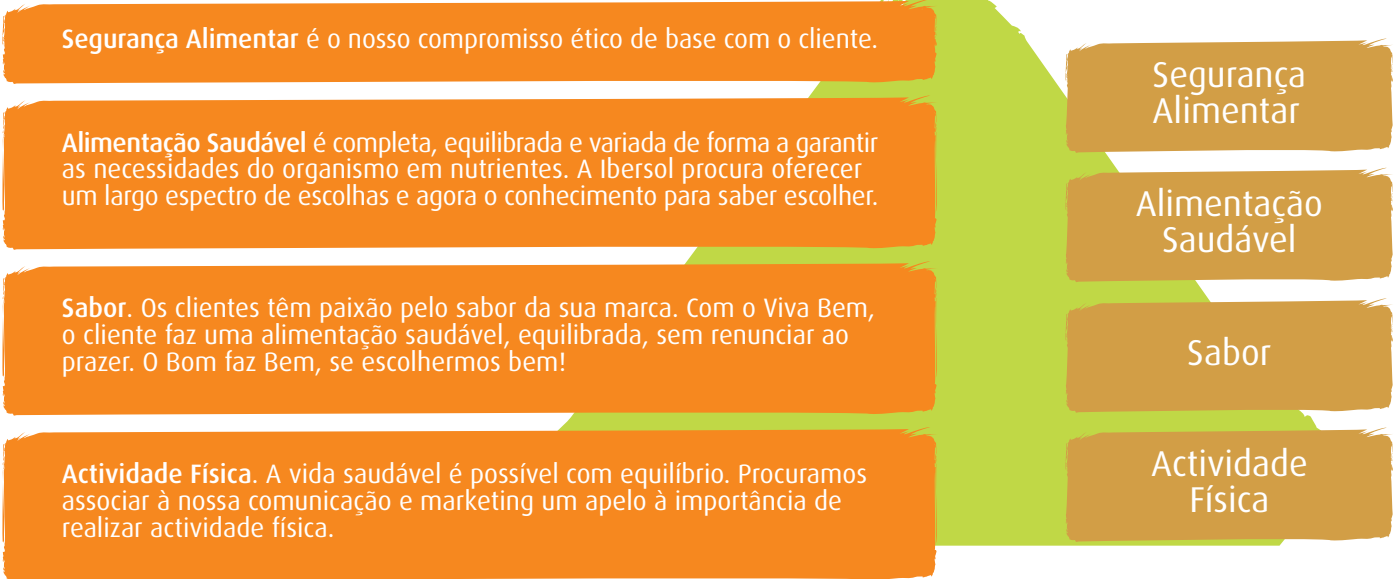
Lançamento
Viva Bem



Mais do que um programa de Alimentação Saudável, o **Viva Bem** visa dar resposta a um consumidor cada vez mais preocupado em adequar o seu estilo de vida com uma Vida Saudável! Assim, o Viva Bem procura estabelecer com o consumidor uma relação de maior proximidade, fornecendo orientações para que seja possível, através das nossas marcas, uma alimentação saudável e ao mesmo tempo saborosa.

Este programa é suportado pelos nossos princípios de sustentabilidade, nasce da vontade de querermos

desenvolver com o consumidor um diálogo responsável, transparente e claro, promovendo uma alimentação saudável aliada ao seu estilo de vida. O programa Viva Bem resulta de um trabalho de equipa multidisciplinar, que reúne especialistas na área da nutrição, segurança alimentar, psicologia, comunicação, marketing e operações, tendo como eixos a **Segurança Alimentar, a Alimentação Saudável, o Sabor e a Actividade Física.**



Este programa reflecte a forma da Ibersol estar no negócio da restauração moderna, pelo que teve impacte em todos os seus processos de gestão.



Boas Práticas de Comunicação

A comunicação com o consumidor é desenvolvida no sentido de o munir de toda a informação nutricional acerca dos produtos, facilitando o seu processo de escolha e assumindo um sério compromisso com uma comunicação responsável, clara e íntegra.

Informação Nutricional

As marcas que participam no programa Viva Bem passaram a disponibilizar toda a **informação nutricional** dos produtos que vendem, quer nas **unidades** quer através do **site Viva Bem**, relativamente a Proteínas, Hidratos de Carbono, Gorduras e Calorias totais pelas porções de venda.

Passamos a apresentar a informação nutricional de mais de 1500 produtos.



Site Viva Bem

Desenvolvemos o **Site Viva Bem** onde se podem encontrar sugestões, conselhos e informações úteis para um estilo de vida saudável, com especial enfoque na alimentação saudável, que permite ao consumidor fazer uma escolha consciente e informada dos produtos alimentares.

Esta informação é disponibilizada para todas as idades, tendo sido incluída uma secção dedicada

a crianças, com conselhos sobre a alimentação dos mais pequenos, e outra dedicada aos seniores, com conselhos úteis sobre como aliar o prazer de comer ao prazer de viver nesta fase da vida.

O site disponibiliza ainda informação relativa à actividade física, com conselhos e sugestões para o dia-a-dia.



Durante o ano 2007 aderiram ao programa Viva Bem 60 mil consumidores.

Tudo o que os nossos clientes consomem nas unidades do Grupo sabe bem porque é bom em qualidade e segurança. Em todas as unidades existe a preocupação de ter uma oferta saudável, variada e saborosa.

Com o programa Viva Bem, as seis marcas Ibersol em que este está presente - Pizza Hut, KFC, Pans & Company, Pasta Caffé, O Kilo e Burger King - oferecem aos consumidores uma mega ementa que cobre a Roda dos Alimentos, fornecendo a possibilidade de uma alimentação diária:



Completa, incluindo alimentos de todos os Grupos da roda dos alimentos;

Variada, possibilitando diferentes ofertas dentro do mesmo Grupo;

Equilibrada, incluindo várias propostas, de acordo com a necessidades nutricionais dos consumidores.

Desenvolveram-se sugestões de **Planos Semanais**, com almoço e jantar, diferenciados para Homens e Mulheres, com oferta de produtos apenas nas

unidades da Ibersol, com vista a informar, educar e ilustrar a possibilidade de fazer escolhas para que se Viva Bem.

Planos Semanais Viva Bem

Plano Semanal Mulheres

Aqui tem a prova de que é possível comer o que faz bem ao seu corpo e lhe sabe bem a si.

Estes planos representam sugestões semanais que lhe permitem fazer uma alimentação saudável e saborosa. Em todos os menus aderentes ao Viva Bem encontra muitas alternativas para fazer uma alimentação que sabe bem e faz bem. Aproveite!

Compare e veja como pode fazer uma alimentação que respeita as suas necessidades nutricionais e lhe dá muito prazer!

Os nossos planos semanais referem-se apenas ao almoço e jantar, as refeições que mais contribuem para responder às necessidades nutricionais diárias. Para ter uma alimentação equilibrada, deve balancear as restantes refeições, de forma a completar as suas necessidades energéticas e nutricionais. Para saber mais, vá a [www.iberpessoas.com](#), registre-se e consulte as orientações nutricionais e recomendações para comer bem e viver melhor.

Plano Semanal Homens

Os planos semanais referem-se apenas ao almoço e jantar, as refeições que mais contribuem para responder às necessidades nutricionais diárias. Para ter uma alimentação equilibrada, deve balancear as restantes refeições, de forma a completar as suas necessidades energéticas e nutricionais. Para saber mais, vá a [www.iberpessoas.com](#), registre-se e consulte as orientações nutricionais e recomendações para comer bem e viver melhor.

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
ALMOÇO	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco
JANTAR	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
ALMOÇO	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco
JANTAR	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
ALMOÇO	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco
JANTAR	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco	Arroz Branco, Bife de Sol, Puré de Batatas, Salada de Legumes, Maqueo, Molho Branco

Informar o Consumidor a partir do Colaborador

O programa Viva Bem não tem como único público-alvo o consumidor, ainda que no momento de lançamento o programa tenha tido este enfoque principal.

O programa nasceu das nossas equipas e por elas foi levado até ao cliente. Procuramos que todas as acções de comunicação e de relação com o cliente, no âmbito do Viva Bem, partam das nossas Pessoas para o Cliente.

Assim sendo, com este objectivo, o tema da Alimentação Saudável foi incluído, em primeiro lugar, no processo da formação das nossas pessoas, de forma a informar e educar, mas também motivar, envolver e desenvolver conhecimentos nesta área.

Todos os colaboradores do Grupo receberam formação em alimentação saudável, totalizando cerca de 15 mil horas de formação, e foram envolvidos em todas as campanhas de comunicação ao cliente.

3. A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Procuramos trabalhar para que os nossos clientes tenham uma boa experiência e queiram sempre voltar, mantendo-se leais às nossas marcas! A satisfação consciente do cliente é para nós um indicador do nosso desempenho, devolvendo-nos informação sobre a adequação das nossas práticas ao que é esperado pelo cliente.

O diálogo com os nossos clientes é suportado por diferentes mecanismos de comunicação, cujo objectivo é recolher *feedback* sobre a sua satisfação,

de forma a melhorarmos continuamente este objectivo. Entre os mecanismos de diálogo formais, identificam-se os seguintes: Sistema de Gestão de Reclamações, Estudos de Satisfação, Estudos de Mercado e Site Ibersol.

De 2006 para 2007 conseguimos diminuir, em número absoluto, 93 reclamações, para além de termos aumentado o número de transacções em cerca de 4.5 milhões.

Evolução do número total de reclamações

	2006	2007
Média mensal	75	68
Total de Reclamações	905	812

N.º de reclamações/n.º de transacções

2006	0,00004
2007	0,00003

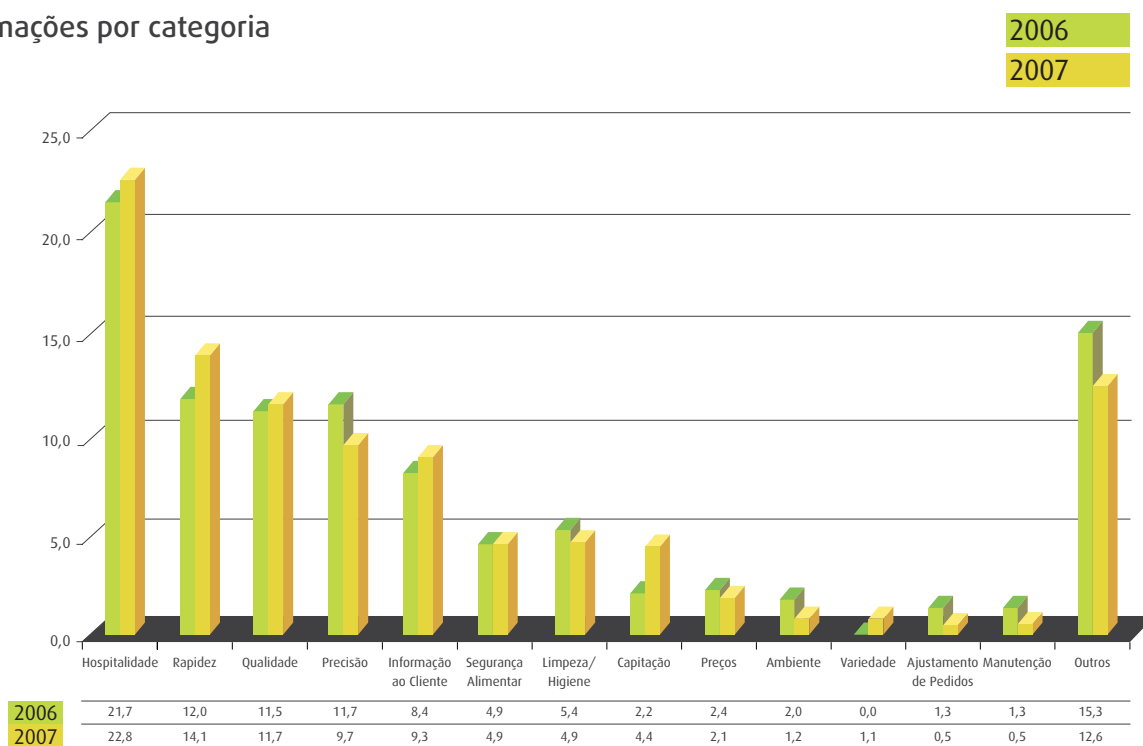
Ainda que o total de reclamações não tenha expressão significativa quando comparado com o universo de transacções realizadas, consideramos vital melhorar, eliminando todo e qualquer tipo de reclamação. Neste sentido, queremos perseguir o objectivo reclamações Zero!

Sistema de Gestão de Reclamações

- Reclamação é a oportunidade que o cliente nos dá de conhecermos melhor as suas expectativas, ajudando-nos a avaliar melhor o nosso serviço e prevenir situações que possam de alguma forma colocar em causa a sua satisfação e a de todos os nossos clientes;
- Portas de entrada para reclamações: livro oficial de reclamações, site Ibersol, e-mail, livro Ibersol, telefone, cartão de apreciação, carta/fax, entidade concessionária, centro comercial e na unidade, verbalmente;
- Todas as reclamações são alvo de tratamento

- imediato junto do cliente;
- Temos o compromisso de tratar 100% das reclamações realizadas;
- Todas as reclamações, após serem analisadas, dão origem a medidas correctivas aos diferentes níveis da organização, com vista a evitar repetição de situações semelhantes;
- Temos o compromisso de responder formalmente a cada reclamação até 48 horas;
- Analisamos mensalmente as reclamações ao nível de cada unidade e marca e desenvolvemos e implementamos planos de melhoria.

Reclamações por categoria



Uma análise do tipo de reclamações efectuadas, assim como a avaliação do serviço pela metodologia Cliente Mistério, demonstra-nos que as duas áreas mais valorizadas pelos nossos clientes e pelos nossos standards, e que consideramos uma oportunidade de desenvolvimento, são a Hospitalidade ao Cliente e a Rapidez de Serviço.

Avaliação do Nível de Serviço - Cliente Mistério

As visitas com a metodologia Cliente Mistério são realizadas mensalmente por empresas externas, sendo que 25% do total de unidades de cada marca recebe uma segunda visita por mês, seleccionada aleatoriamente. No total, por ano, cada unidade recebe 15 visitas mistério. No universo Ibersol,

realizaram-se mais de 4100 visitas mistério, em 2007. As dimensões gerais em avaliação, segundo a metodologia Cliente Mistério são: limpeza, hospitalidade, precisão, qualidade, manutenção e rapidez de serviço.

Valores médios obtidos nas auditorias Cliente Mistério realizadas num universo de 298 unidades e mais de 4100 auditorias

	Limpeza	Hospitalidade	Precisão	Manutenção	Qualidade do Produto	Rapidez de Serviço	Satisfação Geral
2006	95%	92%	96%	97%	98%	91%	95%
2007	94%	92%	95%	93%	96%	84%	93%

Avaliação da Satisfação do Cliente - Estudos de Satisfação

Em cada unidade Ibersol é disponibilizado ao cliente o **“cartão de apreciação Ibersol”**, durante todo o ano. Os dados recolhidos por este cartão permitem uma avaliação da satisfação do cliente por unidade e a recolha de sugestões de melhoria por parte dos clientes.

Este estudo de satisfação fornece ainda indicadores sobre o comportamento do cliente no conjunto de unidades de cada marca, sendo um instrumento por excelência, em conjunto com os livros de sugestões e reclamações, de gestão da experiência e satisfação do cliente na unidade.

... MAIS DESAFIOS PARA O FUTURO...

Experiência e Satisfação do Cliente

- Melhorar a experiência e satisfação do cliente;
- Desenvolver programas nas marcas que permitam melhorar a hospitalidade, em geral, e a rapidez de serviço, em especial nos conceitos de balcão;
- Continuar a perseguir o objectivo de reduzir o número de reclamações para zero;

Viva Bem

- Dar continuidade ao programa Viva Bem junto do cliente de forma cada vez mais abrangente ao nível de cada unidade;

- Continuar a desenvolver a cultura Ibersol, no sentido de integrar preocupações relacionadas com os estilos de vida saudável e promover a integração das necessidades dos clientes e o respeito pelas suas escolhas;

Avaliação do Nível de Serviço

- Em virtude dos resultados médios obtidos na avaliação dos níveis de serviço, visitas Cliente Mistério, serem muito elevados em todas as marcas Ibersol, será necessário rever as *checklists* de avaliação para que consigamos definir novas medidas de melhoria.

AS NOSSAS PESSOAS

*Ser uma
escola
para a vida*



Perfil do Relatório
O Nosso Compromisso com a Responsabilidade Social
Construindo Relações de Confiança
A Paixão pelo Cliente
As Nossas Pessoas
Responsabilidade pelo Produto
Mãos no Mundo
Índice da GRI
Autodeclaração
Contactos

AS NOSSAS PESSOAS

SER UMA ESCOLA PARA A VIDA

A política de Recursos Humanos tem como metas desenvolver o capital humano interno e criar e reter conhecimento e competências que nos permitam construir capacidade nas equipas para melhorar a cada dia os resultados da nossa actividade, com a satisfação de todos.

As práticas de gestão de recursos humanos têm por base os valores da ética, lealdade, equidade e igualdade de oportunidades para todos. Neste âmbito temos percorrido um caminho na operacionalização destes valores que cremos nunca estar terminado.

Procuramos desenvolver processos de aprendizagem e disponibilizar ferramentas que permitam às pessoas desenvolver as suas competências e autonomia em contínuo, aumentando a sua empregabilidade. Procuramos edificar na Ibersol e através do dia-a-dia de trabalho uma escola para a vida, onde todos

possam desenvolver as suas competências mais relacionadas com o trabalho que realizam mas também com a vida, em geral.

Com as nossas pessoas somos exigentes, pedindo-lhes que participem, sejam ambiciosas e responsáveis pelo seu projecto de vida, definindo objectivos de crescimento e evolução e empregando, para a concretização dos mesmos, esforço e dedicação.

Durante o ano 2007, a Formação continuou a ser o instrumento por excelência da Gestão dos Recursos Humanos para desenvolver o potencial e as competências das nossas Pessoas, de modo a melhorar a sua qualificação, valorizá-las profissionalmente e mantê-las motivadas, garantindo a produtividade das equipas e o alinhamento das suas competências e desempenho com os objectivos estratégicos da organização.

1. EMPREGO

Em Dezembro de 2007 o Grupo Ibersol tinha 4664 colaboradores em Portugal, mais 419 colaboradores do que em 2006, mantendo-se sensivelmente a repartição entre colaboradores do género feminino e masculino.

A população Ibersol apresenta-se muito jovem, com uma média de idades de 26,8 anos. De facto, pelas características do sector e negócio, a Ibersol apresenta uma grande permeabilidade à entrada de novos colaboradores, jovens em situação de primeiro emprego ou ainda a estudar, que iniciam connosco a sua carreira profissional. Na maioria das situações os jovens integram a organização como um projecto de curto prazo, razão pela qual a taxa de rotação neste tipo de actividade se distingue das registadas noutros sectores de actividade. Por outro lado, também é verdade que muitos destes jovens, quando percebem que podem realizar uma carreira ambiciosa na Ibersol, perduram, realizam projectos e ascendem hierarquicamente na organização, até aos níveis mais elevados, realizando a sua formação connosco, valorizando a sua carreira e realizando projectos de vida bem sucedidos.

Evolução do número de colaboradores por género

Género	2005	2006	2007
Feminino	2147	2268	2539
Masculino	1936	1977	2125
Total	4083	4245	4664

A taxa de rotação das equipas de direcção, que se assume como determinante na nossa capacidade de capitalizar e gerir o conhecimento internamente, situa-se nos 25%. Paralelamente, a taxa de rotação nas unidades ronda os 100%.

O nível de habilitações dos nossos colaboradores concentra-se essencialmente entre o 9.º e o 12.º anos. Neste âmbito, é de facto importante apoiar o seu prosseguimento de estudos, tendo em vista melhorar as suas qualificações. A formação que desenvolvemos continuamente, na Ibersol, pretende dar resposta a esta necessidade de qualificação das competências dos colaboradores.

Estes números evidenciam o papel que a Ibersol tem na dinamização da empregabilidade em Portugal, principalmente porque a integração dessas pessoas é acompanhada de um plano de formação individualizado, onde se formula um projecto de carreira, com objectivos de desenvolvimento concretos, e se dão condições para que qualquer um possa desenvolver as suas competências e crescer profissionalmente.

Evolução do número de colaboradores por faixa etária

Faixa etária	2005	2006	2007
< 18 anos	213	233	221
18 a 25 anos	2220	2237	2410
26 a 30 anos	790	799	860
31 a 35 anos	422	494	563
> 35 anos	438	482	610
Total	4083	4245	4664

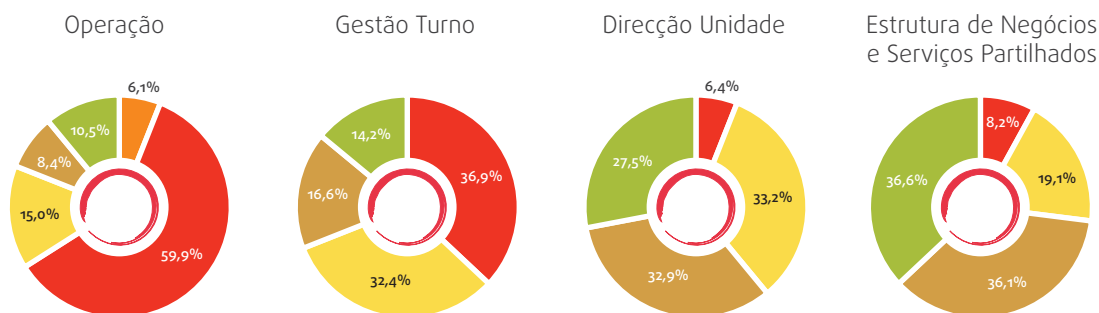
Evolução da Taxa de Rotação

Rotação	2006	2007
Grupo	98,2%	101,3%
Unidades	101,8%	105,1%
Equipa de Direcção	26,2%	24,6%
Estrutura de Negócios e Serviços Partilhados	16,9%	18,1%

CARACTERIZAÇÃO DOS COLABORADORES POR ESTÁDIO DE CARREIRA

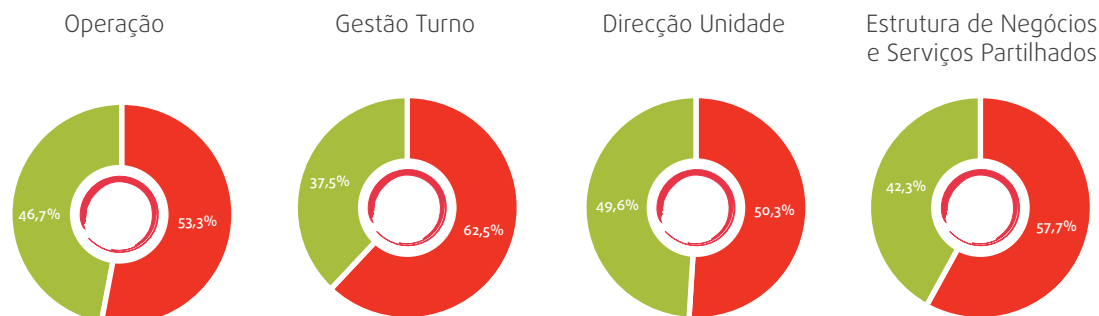
Faixa Etária

- < 18 anos
- 18 a 25 anos
- 26 a 30 anos
- 31 a 35 anos
- > 35 anos



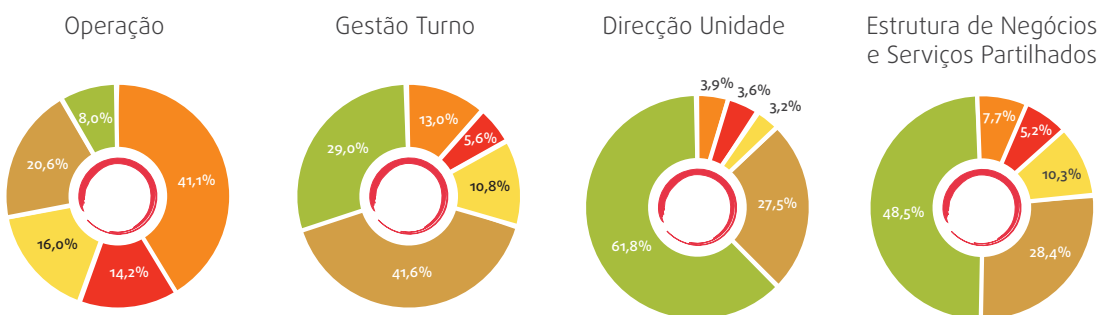
Género

- Feminino
- Masculino



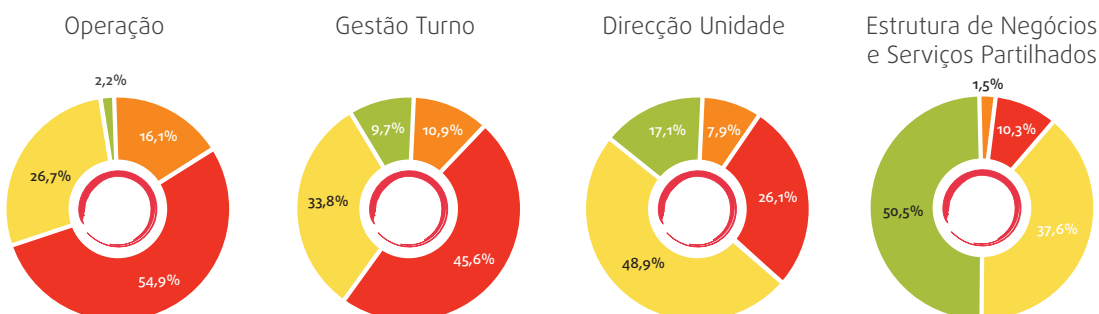
Antiguidade

- < 6 meses
- 6 a 12 meses
- 1 a 2 anos
- 2 a 4 anos
- > 4 anos



Habilitações Literárias

- < 9º ano
- 9º ano
- Secundário
- Ensino Superior



2. APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

Ao nível das nossas unidades é criado um plano de formação individual para cada colaborador que integra a organização. À medida que o colaborador aprende e evolui na organização vão-lhe sendo dadas oportunidades de maior desenvolvimento. O colaborador é incentivado a integrar programas de formação cada vez mais exigentes, de acordo com

o seu plano de carreira, cuja base metodológica complementar, formação em sala seguida de formação *on the job*, permitem não só uma aplicação dos conhecimentos à prática de trabalho e aquisição real de competências, como também o acompanhamento das suas chefias.

Durante 2007, o volume de formação em contexto de trabalho totalizou 145 200 horas e a formação em sala 13 000 horas. Estes valores de formação traduzem-se em 34 horas médias por colaborador.

Os standards de gestão Ibersol suportam a criação de todos os planos de formação geral das marcas - Best Practices Teams -, ainda que cada marca possua os seus programas de formação específicos.

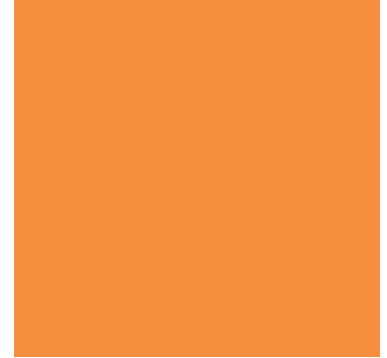


Os colaboradores com funções nos serviços partilhados integram um plano de formação geral, definido em função das suas necessidades. Complementarmente, o programa "Bolsa de Formação Ibersol" incentiva os colaboradores a apresentarem iniciativas individuais de formação

congruentes com os objectivos da organização. Para o efeito, a Ibersol mantém contactos regulares com entidades formadoras e instituições universitárias, divulgando a informação internamente junto dos seus colaboradores.

Porque reconhecemos a influência das metodologias de suporte à formação na sua eficácia, envidamos esforços e recursos para conceber e fornecer

suportes pedagógicos criativos, simples e atractivos que estimulem a aprendizagem das nossas pessoas.



Viajar através de um módulo

1 Preparação

Planear o trabalho na reunião com o Formador Modular

- Planear as actividades
- Reunir os materiais
- Fixar objectivos

2 Execução

Realizar todas as actividades do módulo

- Analisar os standards
- Observar
- Analisar e discutir com o Formador Modular
- Completar as actividades de aprendizagem
- Praticar as competências
- Fazer simulações
- Responder ao questionário e ao teste de resposta curta

3 Certificação

Demonstrar os conhecimentos e as competências na Avaliação de Competências

Os Responsáveis de Formação das Marcas são formadores certificados. Do mesmo modo, a qualidade da formação que realizamos tem sido acreditada pelo Instituto para a Qualidade da Formação, agora, DGERT (Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho), desde 2002.

Programas em destaque em 2007

Os programas de formação que seguidamente destacamos são apenas os implementados ao nível de todas as marcas, uma vez que, para além destes, cada marca desenvolve programas específicos ajustados às suas necessidades.

Programa de formação e certificação Desenvolver Gestores, dirigido a todas as Equipas de Direcção

Com o objectivo de aumentar o nível de exigência e reforço das competências das equipas de direcção das nossas unidades, desenvolvemos o programa Desenvolver Gestores. No segundo semestre de 2007 já foram certificadas cerca de 50% das nossas equipas de direcção no programa Desenvolver Gestores. No primeiro semestre de 2008 temos como objectivo ter todas as nossas equipas certificadas neste programa.



Iniciativa Novas Oportunidades

Com o objectivo de apoiar a validação e certificação das competências dos nossos colaboradores, mas sobretudo valorizar as suas carreiras profissionais, estimulando-os para o compromisso com projectos de carreira cada vez mais ambiciosos, iniciámos em 2007 a sensibilização interna da iniciativa Novas Oportunidades. Realizámos sessões de esclarecimento em todas as marcas, fornecemos suporte informativo aos colaboradores e desenvolvemos os mecanismos de articulação e acompanhamento entre as pessoas inscritas e Centros Novas Oportunidades por todo o país.

No presente ano iniciámos em processo de RVCC (Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências) 345 colaboradores.



Acreditamos e Valorizamos as Nossas Pessoas

A Qualificação dos Colaboradores é uma Prioridade do Grupo Ibersol.

O RVCC – Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências – é um sistema de atribuição de equivalências escolares de nível básico (4º, 6º ou 9º ano de escolaridade) ou de nível secundário (12º ano de escolaridade) com base nas competências adquiridas pelo Adulto ao longo da Vida.

As candidaturas a este programa podem ser formalizadas pelos próprios em qualquer um dos Centros Novas Oportunidades (www.novasoportunidades.gov.pt) preparados para o efeito, e que dispõem de horários diversificados de forma a poderem dar resposta a candidatos empregados.

Este processo de atribuição de equivalências escolares é gratuito e tem a duração máxima de 40 horas, distribuídas em diversas sessões acordadas entre o candidato e os técnicos do RVCC.

Acreditando nos nossos colaboradores e na sua capacidade de empreender, estamos disponíveis para fornecer toda a informação, instrumentos comprovativos da experiência profissional no Grupo Ibersol e o apoio necessário, criando as condições que lhes permitam aproveitar esta oportunidade sem qualquer constrangimento.

Invista no seu futuro com a nossa ajuda!

3. OPORTUNIDADES E CARREIRAS

Os Sistemas de Gestão de Carreiras, Avaliação de Desempenho e Formação, em articulação, são os instrumentos por excelência para a implementação da política de Gestão de Recursos Humanos da Ibersol. As práticas decorrentes destes sistemas são apresentadas a todas as pessoas desde o seu primeiro dia na Ibersol.

A Estrutura de Carreira das Operações compreende

critérios da Convenção Colectiva de Trabalho e é comum a todas as marcas, pelo que facilita a mobilidade dos colaboradores entre os diversos negócios, que beneficiam assim de um universo superior de oportunidades de desenvolvimento. A carreira das operações está organizada em cinco estádios de desenvolvimento, os quais traduzem uma evolução em termos de responsabilidades assumidas, exigindo planos de formação distintos entre eles.



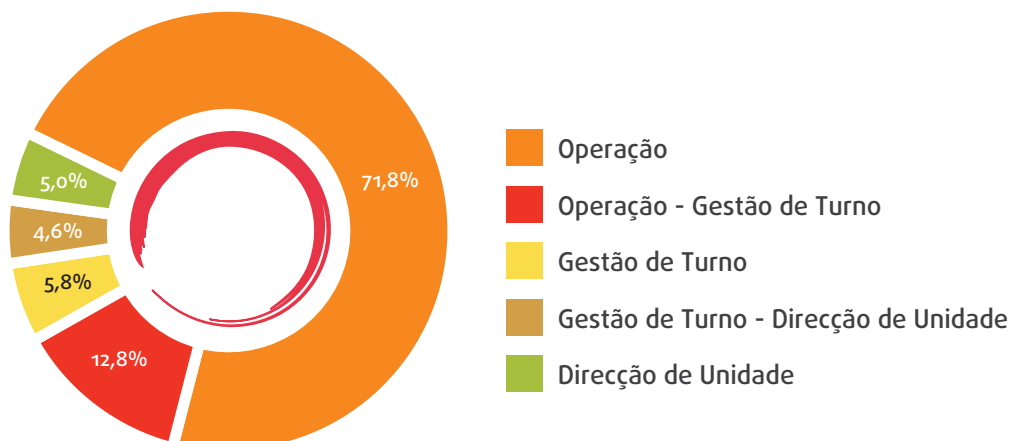
Existem programas de formação preparados para que os colaboradores com potencial para progredir possam evoluir para estádios de carreira superiores.

Porque defendemos um processo de evolução construtivo, transparente, justo e igual para todos, a evolução na carreira depende da formação e da avaliação de desempenho. A formação oferece oportunidades para adquirir as competências exigidas e a avaliação de desempenho possibilita o desenvolvimento de planos de melhoria e definição de objectivos de carreira consistentes com os objectivos da organização.

O Sistema de Avaliação de Desempenho SOL é comum a todos os colaboradores e assenta no directório que associa os VALORES Ibersol, as Competências e os Comportamentos considerados necessários para o bom desempenho na organização. Contemplando a apreciação de comportamentos diferenciados por grupo profissional, o sistema SOL apoia a identificação dos pontos fortes e a desenvolver, potenciando o processo de melhoria contínua de cada Pessoa Ibersol.

Em 2007 foram 1009 os colaboradores que tiveram oportunidade de evoluir na carreira.

Evoluções de Carreira em 2007



4. HIGIENE, SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

A Ibersol preocupa-se com a segurança e bem-estar dos seus colaboradores, por isso forma para prevenir e minimizar riscos associados à sua actividade, reduzindo a ocorrência de acidentes e incidentes, e procura criar boas condições de trabalho para todos.

Ainda assim, a Ibersol considera que nesta área terá que realizar ainda mais esforços para que as suas práticas assegurem que o objectivo zero acidentes de trabalho possa ser alcançado!

Na Ibersol os serviços de higiene, segurança e

saúde no trabalho encontram-se organizados segundo a modalidade de serviços externos sob a coordenação do Departamento de Recursos Humanos. Este departamento funciona como elo de ligação entre os serviços especializados externos e as direcções dos diversos negócios.

A gestão da prevenção é ainda suportada pelos serviços de engenharia e manutenção das unidades e pela equipa de Best Practices Teams (BPT) de segurança no trabalho, equipa multidisciplinar à qual cabe conduzir o processo de melhoria na área de higiene e segurança no trabalho.



Avaliação de Risco

A avaliação de risco é realizada por tipo de negócio, tendo em vista a redução de custos de manutenção, mas também porque é desejável estratégica e operacionalmente que haja uma uniformização de todos os procedimentos para todas as unidades da mesma marca.

A avaliação de risco tem por base a aplicação a nível externo de uma *checklist* para identificação dos principais riscos laborais e principais vectores de actuação, considerando as seguintes dimensões de análise: emergência; qualidade do ar; instalações; equipamentos e materiais; manuseamento de máquinas, óleos e químicos; equipamentos de protecção individual (EPIs); limpeza; sinalética; formação e comunicação; ergonomia e conforto.

No total, em 2007 realizámos 1031 auditorias de segurança no trabalho, o equivalente a cerca de três/quatro visitas por unidade.

A formação e a comunicação interna na Ibersol dão suporte aos objectivos da Higiene e Segurança no Trabalho. Na formação de acolhimento e integração de cada colaborador o tema é tratado em módulo específico de Higiene e Segurança no Trabalho e são-lhe entregues o Manual de Acolhimento e as brochuras de Higiene e Segurança, onde a mesma informação é disponibilizada. Estes suportes informativos e pedagógicos abordam os riscos laborais e boas práticas a adoptar.



Segurança e Higiene no Trabalho

Para o bem de todos ...
Não pode ser esquecida!

O Grupo Ibersol preocupa-se com a segurança e bem-estar dos seus colaboradores, por isso procura criar boas condições de trabalho para todos. Conheça os riscos que se apresentam no seu trabalho, cumpra e faça cumprir as instruções de segurança, de forma a evitar os acidentes.

A sua colaboração é essencial!

Trabalhar com segurança é...
Trabalhar com atenção e precaução.

ibersol
grupo



Segurança e Higiene no Trabalho



Segurança e Higiene no Delivery

Guia de Boa Conduta para Distribuidores

A sua colaboração é essencial!
Trabalhar com segurança é...
Trabalhar com atenção e precaução.

ibersol
grupo

Os Standards de Gestão Ibersol - Best Practices Teams - têm um módulo de Segurança no Trabalho, que se desdobra nos programas de formação operacionais, aos diferentes níveis.

As práticas de Higiene e Segurança no Trabalho são auditadas trimestralmente em todas as unidades por uma entidade externa. As boas práticas são

assim fomentadas em cada uma das unidades pelos próprios colaboradores, o que permite a reciclagem regular dos conhecimentos no dia-a-dia de trabalho.

Em eventos específicos, onde a equipa e o contexto operacional sejam alterados, os colaboradores participam em acções de formação sobre higiene e segurança ajustadas às suas necessidades.

Sinistralidade

Apesar dos esforços de melhoria contínua nos procedimentos e medidas adoptadas, a Ibersol não conseguiu que o número de acidentes diminuísse de 2006 para 2007, 6,3% dos activos e 6,4% dos activos, respectivamente. Em 2007, ocorreram 334 acidentes, contra 329 acidentes em 2006.

As principais causas de acidentes de trabalho tiveram que ver com quedas ao nível (29,9%), cortes (18,1%) e acidentes de viação no *delivery* (15,1%). Os acidentes de maior gravidade relacionam-se com a actividade de *delivery*. Para qualquer uma das causas de acidente, o maior factor de controlo e prevenção dos acidentes continua a ser a conduta pessoal e profissional, pelo que a formação continuará a ser crítica neste processo de melhoria contínua. Ao nível concreto do *delivery*, acções específicas em prevenção rodoviária poderão ser fundamentais na redução deste tipo de acidentes.

Em 2007, o número de horas de baixa relacionadas

com estes acidentes foi de 7 435 horas em 544 304 horas trabalhadas.

Em 2007, não se registou nenhum acidente mortal relacionado com a actividade Ibersol.

Estes resultados continuam a não ser satisfatórios para a Ibersol, pelo que planeamos desenvolver medidas que permitam reduzir o número de acidentes de trabalho, a par do índice de gravidade dos mesmos, entre as quais:

- Aumentar o acompanhamento da coordenação de unidades, ao nível dos objectivos de segurança no trabalho e prevenção, nomeadamente um maior aprofundamento dos planos de melhoria derivados das auditorias trimestrais;
- Reforço do Plano de Formação em matéria de segurança no trabalho;
- Definição de um programa concreto destinado à área do *delivery*.

Formação em Higiene e Segurança no Trabalho em 2007

Formação	Homens	Mulheres	Total
Formação BPTs Módulo Segurança no Trabalho Direcção 1 acção duração 4h	5	4	9
Formação de Segurança Acolhimento e Reciclagem da Marca Todos os colaboradores 1 acção duração 1h	2042	2402	4444
Formação Desenvolver Gestores Módulo Segurança no Trabalho Gestores Turno 1 acção 13h25min	81	146	227
Total	2128	2552	4680
N.º Colaboradores sem Formação	0		

Causas dos Acidentes de Trabalho de 2007

Na Unidade	
Queda ao nível	29,9%
Cortes	18,1%
Queda de objectos	12,4%
Projectção de partículas/materiais	8,1%
Transporte de materiais	7,0%
Utilização de equipamentos	1,7%
Fogo	0,3%
Outros	0,7%
No Delivery	
Acidente de viação	15,1%
Queda ao nível	1,0%
Em Serviço Externo	
Acidente de viação	0,3%
In Itinere	
Acidente de viação	4,0%
Queda ao nível	1,3%

Taxa de frequência 2007 (n.º de acidentes com baixa x 10⁶/n.º de horas efectivamente trabalhadas) = 385,8

Taxa de gravidade (n.º de dias úteis perdidos x 10³/n.º de horas efectivamente trabalhadas) = 13,6

5. IBERSOL EM MOVIMENTO

A comunicação interna é um vector essencial na criação de um sentimento de pertença ao Grupo Ibersol e constitui um instrumento privilegiado de aprofundamento da relação com as nossas Pessoas. É no âmbito da comunicação interna que se inserem o nosso jornal interno, o Ibersoltas, e o programa Ibersol em Movimento, através do qual os colaboradores são convidados a participar em actividades que promovem o convívio com os colegas, dão a conhecer os talentos individuais e aproximam a empresa à

família. E é conjugando estes dois meios que conseguimos promover oportunidades de encontro e partilha entre colaboradores que consideramos essenciais para termos pessoas mais satisfeitas e motivadas nas nossas equipas, mas também para difundir as nossas preocupações com a sociedade, como por exemplo, estilos de vida saudável e diminuição de consumos energéticos, que estiveram em destaque por todo o Grupo no último ano.



Jornal Ibersoltas

O jornal interno da Ibersol é uma leitura leve e animada, mas séria e rigorosa, que permite estar a par do que se passa no Grupo e partilhar práticas e experiências entre marcas e pessoas. É através deste meio que são reforçados grandes projectos que envolvem todo o Grupo e comunicados recordes de vendas, clientes especiais e até os casamentos que juntam colaboradores!

Veículo de excelência do que se faz de novo e de reconhecimento público dos bons desempenhos dos colaboradores, o Ibersoltas

está vocacionado para o público maioritariamente jovem do Grupo, sendo distribuído de forma personalizada a todos os colaboradores.

Reportar resultados e experiências e incentivar para o futuro, ajudando a criar compromisso nas equipas relativamente aos objectivos globais da organização, são os grandes objectivos deste jornal de tiragem bimestral que, no ano de 2007, contou seis novos números, alguns dos quais dedicados a projectos transversais a todo o Grupo, como o Viva Bem e o e2trade.

Actividades Ibersol em Movimento em destaque em 2007

Campeonato Futibersol

O Futibersol conta já com larga tradição no programa Ibersol em Movimento e visa a promoção de estilos de vida saudáveis. Como habitualmente, este torneio permitiu aos amantes do *futsal* exercitar tanto as capacidades atléticas, como o *fair play* e o trabalho em equipa, tendo sido incentivada, ao nível da constituição das equipas, a heterogeneidade no que diz respeito às unidades e departamentos dos quais provêm os participantes, de forma a fomentar-se a

aproximação de colaboradores com diferentes experiências dentro do Grupo. Através da afixação de cartazes com o calendário dos jogos nas unidades, foi ainda promovido o envolvimento de outros colaboradores que foram convidados a estar presentes e a apoiar as equipas preferidas.

Meses: Abril a Julho

N.º participantes: 132 colaboradores



Torneio de Bowling

Competir e divertir foram as palavras de ordem no torneio de Bowling que também se insere no grupo das actividades que procuram desenvolver o gosto pela prática desportiva. Estreantes e jogadores experientes conviveram e partilharam

técnicas numa tarde de animação em que fazer *strike* foi o grande objectivo.

Mês: Maio

N.º participantes: 70 colaboradores



Ibersol sobre Rodas

Um pelotão de colaboradores Ibersol criteriosamente seleccionado pelas inegáveis capacidades atléticas teve oportunidade de participar num dos eventos desportivos do ano: o Porto *Bike Tour*!

Este percurso de bicicleta juntou cerca de 6 mil pessoas e permitiu aos participantes fazer um percurso que começou na Ponte da Arrábida e terminou no Castelo do Queijo.

O nosso Grupo não passou despercebido e fez questão de se equipar “à Viva Bem”, demonstrando assim o empenho do Grupo Ibersol em promover um estilo de vida saudável. Esta actividade Ibersol em Movimento veio assim provar que fazer exercício físico, além de saudável, é divertido e pode ser aproveitado para fortalecer amizades e influenciar estilos de vida!

Mês: Julho
N.º participantes: 20 colaboradores

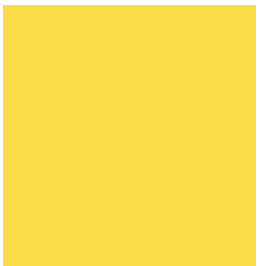
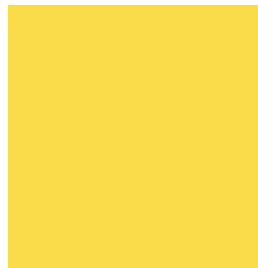
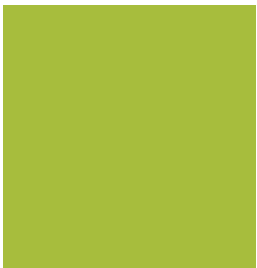


Corrida de Karting

O Grupo Ibersol esteve no Kartódromo Internacional de Palmela numa tarde acelerada em que se aliou o convívio entre colegas com o gosto pela velocidade. Os participantes empenharam-se em atingir um bom resultado mas a festa que se gerou foi mesmo o ponto

alto desta actividade em que se aproveitou para promover o desporto ao ar livre.

Mês: Setembro
N.º participantes: 90 colaboradores



Concurso de Fotos dos Animais de Estimação

Aproveitando os festejos do Dia Mundial do Animal, convidámos os nossos colaboradores a partilharem connosco uma foto com os respectivos animais de estimação. Como resposta a este desafio, recebemos imagens que são a prova do carinho que os nossos colaboradores nutrem pelas respectivas mascotas!

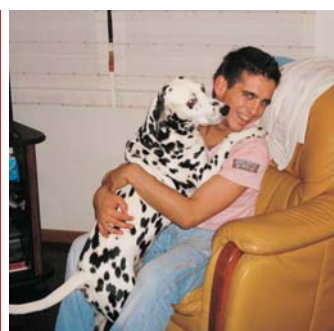
De cães e gatos, a coelhos e tartarugas, passando por peixes vermelhos, ficou reforçada a ligação afectiva com as pessoas que trabalham connosco e que têm paixão pelos seus animais.

Mês: Outubro

N.º participantes: 18 parejas dono-animal a concurso



Concurso de Fotos



Concurso de Desenho para Filhos dos Colaboradores

Quisemos ser os primeiros a conhecer os Picassos do século XXI... e conseguimos! Aproveitámos esta oportunidade para estreitar relações com as famílias daqueles que trabalham connosco e por isso foi com entusiasmo que recebemos as obras de arte cuidadosamente preparadas pelos filhos dos nossos colaboradores. O tema foi o

Natal, mas o resto ficou ao critério dos criativos de palmo e meio, que nos deram a conhecer o seu talento para as belas-artes.

Mês: Dezembro

N.º participantes: 20 filhos dos colaboradores



Concurso de Desenho

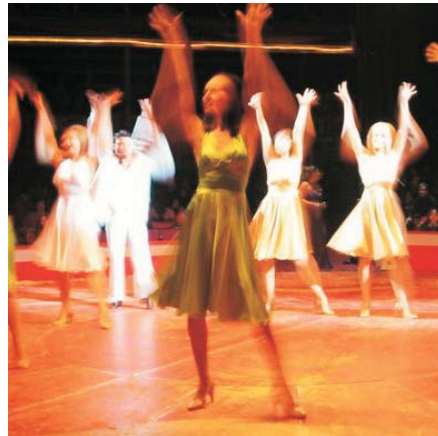
Circo/Cinema de Natal em Família

Como acreditamos que os filhos dos nossos colaboradores merecem o melhor programa de Natal, convidámo-los para uma tarde diferente no Circo ou Cinema, promovendo desta forma a aproximação entre as famílias dos colegas de diferentes Marcas e Departamentos. Nas festas promovidas um pouco por todo o país, as famílias foram convidadas a participar e não faltaram cor, música, alegria e fantasia.

Foram momentos bem passados que ajudaram a dar ainda mais encanto ao Natal das “nossas” crianças, que continuaremos a acompanhar, com boa disposição, ano após ano.

Mês: Dezembro

N.º participantes: 534 colaboradores e respectivos filhos



**Circo/
Cinema
de Natal em
Família**

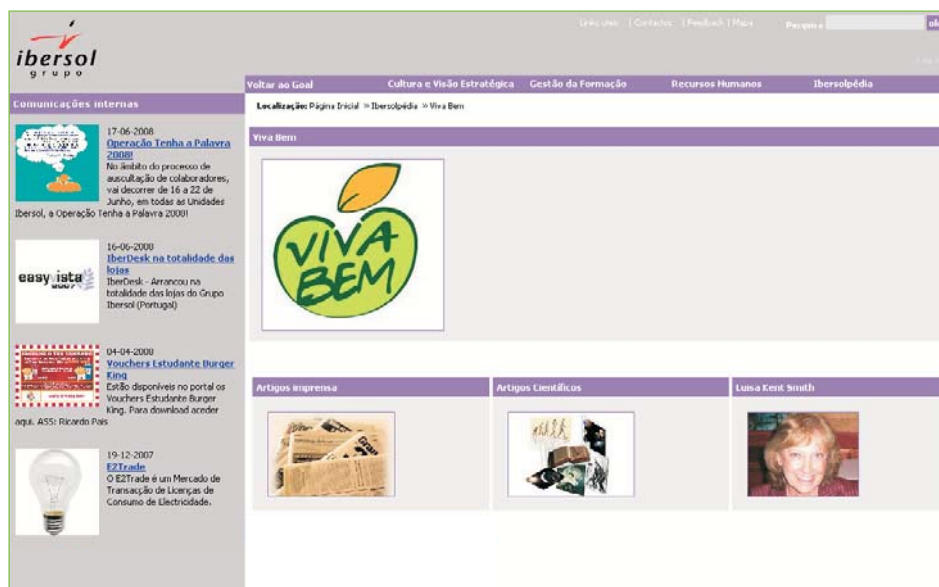


Agenda 2008

- Integrar de forma mais sistemática as preocupações com a alimentação saudável e o exercício físico, que são pilares essenciais do Viva Bem, no programa Ibersol em Movimento. A operacionalização deste objectivo passa por trazer o Viva Bem para junto dos colaboradores em contextos de prática desportiva e de preparação de refeições, sendo uma das novidades do programa Ibersol em Movimento precisamente a organização de um curso de culinária saudável. A formulação deste objectivo vem reforçar uma aproximação que foi testada com sucesso em 2007, quando o Viva Bem apoiou o Ibersol sobre Rodas;

- Criar novas actividades que permitam partilha de interesses ainda não explorados. Depois de, em anos anteriores, termos conhecido os destinos de férias e os animais de estimação dos nossos colaboradores, a proposta é que partilhem connosco as máscaras utilizadas no Carnaval de 2008;

- Colocar o Ibersol no portal Ibersol, permitindo o acesso on-line a este meio, complementando a distribuição personalizada a cada um dos colaboradores com a possibilidade de aceder aos conteúdos a partir do PC da unidade.



6. A SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação das nossas pessoas é um objectivo essencial decorrente do princípio de sustentabilidade de que queremos ser uma **Escola para a Vida**. A satisfação é geradora de energia criadora e mobilizadora e aumenta a possibilidade de compromisso das pessoas com a empresa e com os seus objectivos.

A Ibersol realiza anualmente um inquérito de auscultação da satisfação das suas pessoas -

Tenha a Palavra. Ao longo de todo o ano as pessoas têm oportunidade de participar na empresa, para além de outros meios, através do preenchimento do cartão Tenha a Palavra, disponível em cada unidade, com carácter confidencial. Para além disso, uma vez por ano, realiza-se uma vaga intensiva em todas as unidades, onde através de cada marca se motivam as pessoas para participarem e darem a sua opinião.



Esta consulta é fundamental para a Ibersol porque nos apoia no alinhamento estratégico dos recursos humanos e na definição de prioridades de melhoria, mas também porque nos permite conhecer melhor as necessidades e expectativas das nossas pessoas.

No ano 2007, na vaga de 29 de Maio a 4 de Junho, participaram neste estudo **2078 colaboradores**, 36,5% dos colaboradores do estágio de carreira da Operação e 60,4% dos colaboradores das Equipas de Direcção. Ainda que a taxa de adesão em 2007 continue a ser

significativamente representativa do universo Ibersol, e a Ibersol este ano tenha crescido também em número de colaboradores, a taxa de resposta ao inquérito desceu relativamente a 2006, de 66% para 46%, pelo que em 2008 queremos reforçar os planos de envolvimento das pessoas neste inquérito.

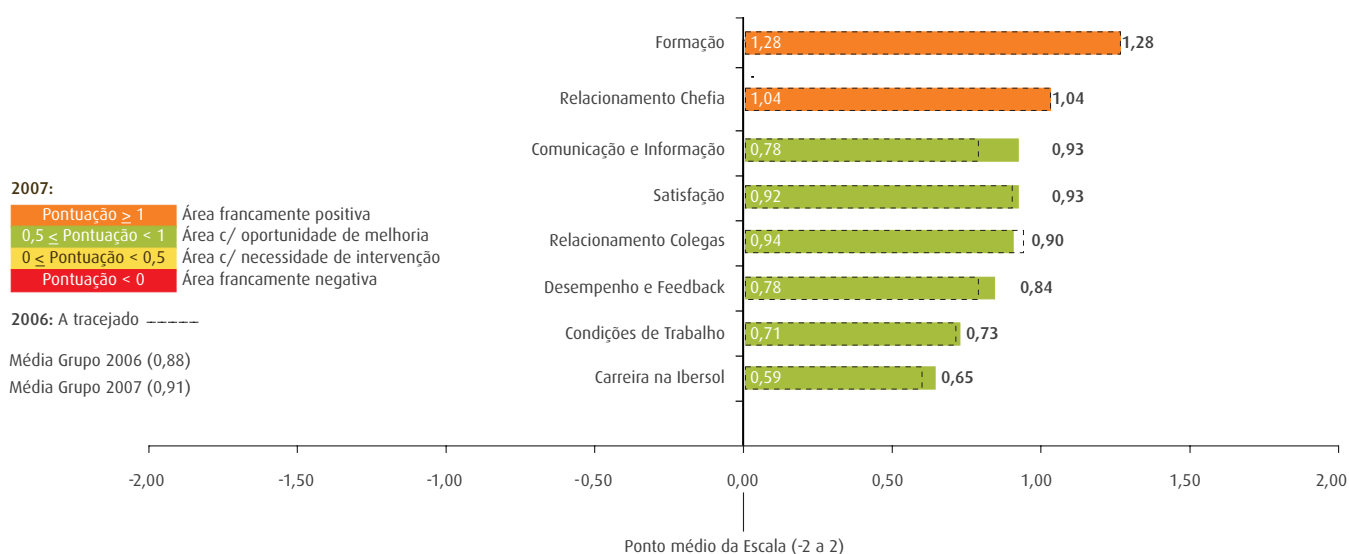
Os resultados da auscultação em 2007 demonstraram que a percepção média dos colaboradores para todas as dimensões em análise é positiva.

As dimensões mais positivamente avaliadas foram a Formação e o Relacionamento com a Chefia. As dimensões com uma percepção menos positiva foram a Carreira na Ibersol e as Condições de Trabalho, sendo por isso duas áreas a destacar

como oportunidade de desenvolvimento.

A dimensão em análise que apresentou uma variação mais significativamente positiva face a 2006 foi a Comunicação e Informação.

Ranking das Áreas de Valorização - Grupo



Neste estudo foram ainda realizados 901 comentários pelos colaboradores, sendo metade destes relativos às categorias Remunerações e Incentivos e Gestão Operacional. Entre os comentários realizados alguns apresentaram intenção de sugestão e outros intenção de reforçar e elogiar práticas internas da Ibersol.

Em 2007, no sentido de dar resposta a questões colocadas no Tenha a Palavra de 2006, foi realizado o **Vídeo de Acolhimento Ibersol**, com a participação de todos os colaboradores.

Este vídeo de acolhimento pretende ser um instrumento, em conjunto com outros já existentes, de suporte formativo, de integração e reforço para

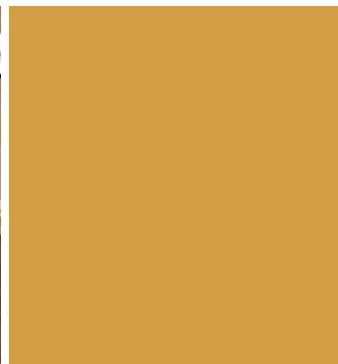
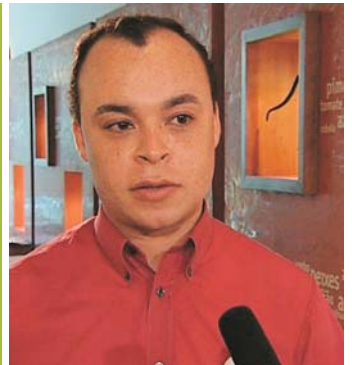
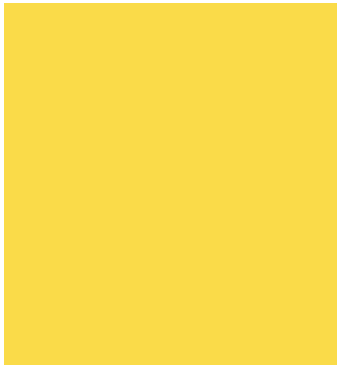
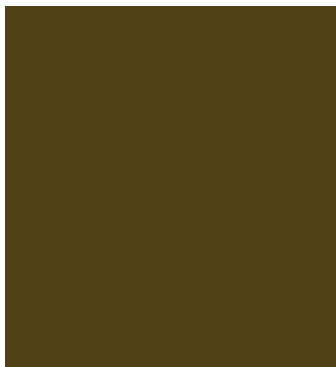
as questões mais relevantes na Ibersol:

- Valores, Missão, Visão e Marcas Ibersol
- Cultura Ibersol
- Carreira na Ibersol
- Formação na Ibersol
- Higiene e Segurança Alimentar
- Segurança e Higiene no Trabalho

Todos os testemunhos que constituem o vídeo foram realizados pelos colaboradores Ibersol. Temos planos para que este vídeo adquira uma dimensão mais efectiva em 2008, através da utilização mais assumida pelas equipas de direcção das unidades.



Vídeo de Acolhimento



... MAIS DESAFIOS PARA O FUTURO...

- Rever o modelo de acolhimento e integração dos colaboradores na Ibersol e respectivos instrumentos de apoio, desenvolver e implementar os ajustamentos necessários a uma retenção dos colaboradores mais eficaz;
- Reciclar e desenvolver competências de coordenação e gestão de unidade que promovam a melhoria do serviço prestado ao Cliente, a eficácia pessoal e gestão operacional, o desempenho e a satisfação profissional;
- Reciclar competências que garantam o cumprimento da legislação em vigor, a estratégia de desenvolvimento da Ibersol e o cumprimento dos standards Ibersol em matéria de higiene e segurança alimentar e higiene e segurança no trabalho. Definir medidas concretas para a área da prevenção rodoviária;
- Desenvolver competências profissionais daqueles que assumem funções centrais ao nível de: temas fundamentais da Responsabilidade Social (ética, igualdade de oportunidades, impactes ambientais e estilos de vida saudável); competências pedagógicas e comunicacionais para todos os níveis da organização; tecnologias de informação de suporte à actividade; e línguas;
- Para responder às necessidades de aumento da qualificação dos nossos colaboradores consideramos fundamental continuar a divulgar internamente, por todos os colaboradores, a iniciativa Novas Oportunidades, apoiando-os na adesão a este projecto. Do mesmo modo, consideramos importante a aplicação generalizada do Protocolo com a Agência Nacional para a Qualificação que possibilite a criação de uma rede de cooperação com os Centros Novas Oportunidades, de suporte à dispersão geográfica das unidades Ibersol;
- Desenhar um referencial de qualificação na área/sector da “restauração moderna” tendo por base os projectos de formação Ibersol, nomeadamente o programa “Desenvolver Gestores de Restaurante” e obter a sua homologação junto da ANQ para que seja integrado no Catálogo Nacional das Qualificações.

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

*Um Sorriso
em cada dentada*



Perfil do Relatório
O Nosso Compromisso com a Responsabilidade Social
Construindo Relações de Confiança
A Paixão pelo Cliente
As Nossas Pessoas
Responsabilidade pelo Produto
Mãos no Mundo
Índice da GRI
Autodeclaração
Contactos

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

UM SORRISO EM CADA DENTADA

A Qualidade e Segurança Alimentar são pilares fundamentais na estratégia da Ibersol. Pelos clientes que a cada dia nos visitam, assumimos o compromisso de oferecer produtos seguros e de garantir

os padrões mais elevados de qualidade e de segurança alimentar em toda a oferta variada que disponibilizamos.

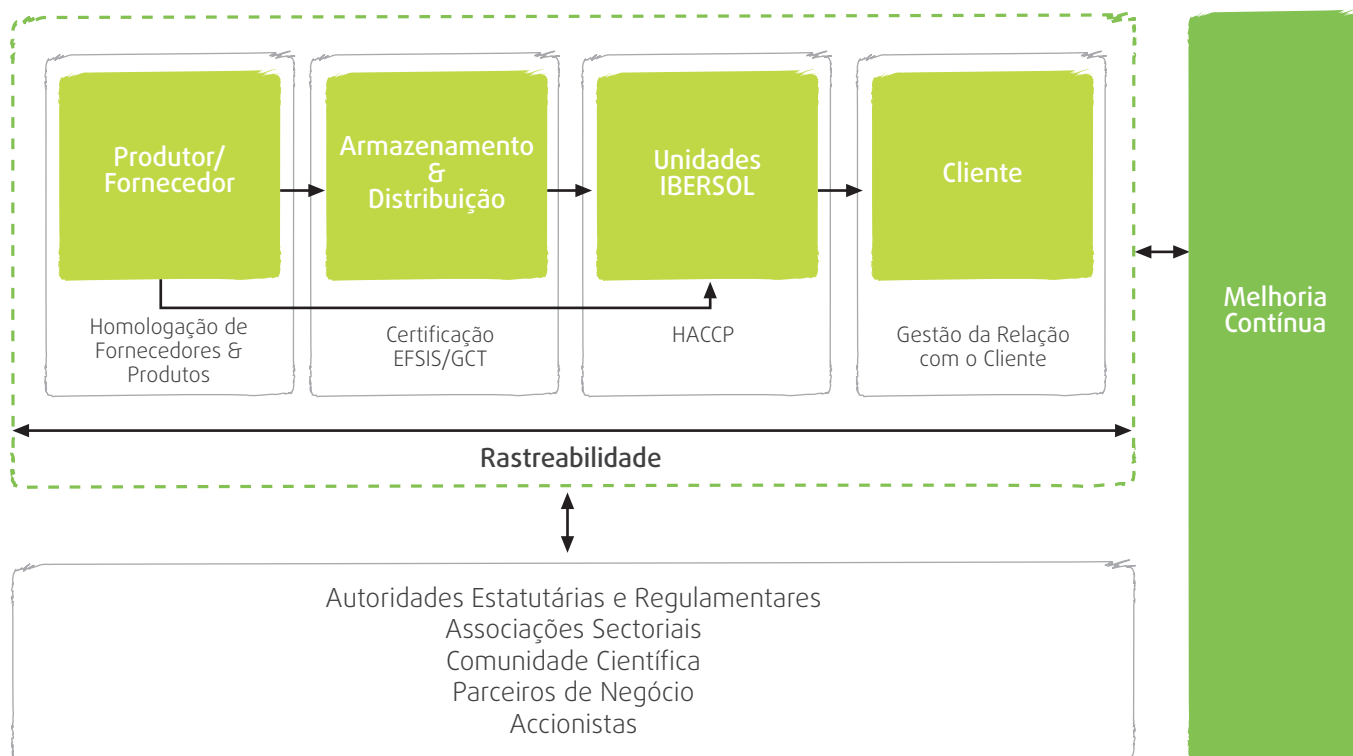
A nossa Política de Segurança Alimentar

Garantir os padrões mais elevados de qualidade e segurança alimentar através:

- de um comportamento responsável e pró-activo
- de uma abordagem de segurança alimentar global e integrada
- de uma avaliação e melhoria contínua de todos os processos
- da promoção das competências e motivação dos colaboradores
- da comunicação interactiva com todos os intervenientes na cadeia alimentar
- do cumprimento da legislação em vigor

Assim, a Ibersol integra o sistema de segurança alimentar no quadro de um sistema de gestão estruturado e integrado nos processos da organização, proporcionando a melhoria da organização interna, da imagem da empresa, da qualidade e segurança do produto, da satisfação e confiança do cliente, da motivação e envolvimento dos colaboradores.

A qualidade e a segurança alimentar são assim asseguradas por meio de acções combinadas entre todas as partes interessadas que integram a cadeia alimentar, o que significa trabalhar com responsabilidade procurando a criação de valor desde os Produtores/Fornecedores, Operadores de Transporte e de Armazenagem, passando pelas Unidades Ibersol, até ao Cliente.



Em 2007 a Ibersol colocou o desafio de ir para além das suas práticas, preparando o sistema de segurança alimentar para responder aos requisitos da norma NP EN ISO 22000: 2005 - Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar, de modo a propor-se a respectiva certificação.

O sistema de segurança alimentar foi desenvolvido e implementado por equipas multidisciplinares, constituídas por colaboradores da Ibersol que, pela sua experiência e conhecimento do negócio e através da partilha de *know-how*, contribuem para a melhoria contínua do mesmo.

1. COMPRAS RESPONSÁVEIS

A exigência da Ibersol começa na escolha dos fornecedores, seleccionados segundo rigorosos critérios, que se comprometem a cumprir com um conjunto de requisitos de qualidade, segurança e ambiente.

Alianças Sustentáveis

Consideramos os nossos fornecedores parceiros de negócio e, nesse sentido, é continuamente desenvolvido um trabalho conjunto de forma a atingir benefícios e melhorias para ambas as partes. A melhor relação qualidade/preço tem sido um dos critérios de base na selecção de parcerias.

Procuramos definir objectivos e compromissos mútuos que permitam o desenvolvimento de processos alinhados com a sustentabilidade do negócio, nomeadamente, minimizando ao máximo o risco do *sourcing*. Este está ligado às tensões dos mercados mundiais e resulta do desequilíbrio crescente entre a oferta e a procura de cereais e outros produtos hortícolas e traduziu-se, em 2007, numa tendência muito forte e inesperada de aumento de preços na maior parte dos produtos alimentares.

Homologação de Fornecedores e Produtos

Parceria



Faz parte da cultura Ibersol

Articulação
Compras,
Logística,
Qualidade e
Marcas (produtos)

Caderno de
Encargos de
Fornecedor

Especificação
de Produto
e Teste

- Qualidade
- Segurança Alimentar
- Condições comerciais e logísticas

On going process

A garantia de que todos os produtos/ingredientes cumprem com os padrões de qualidade e de segurança tem subjacentes duas dimensões de controlo:

- Avaliação do sistema operacional do fornecedor (cumprimento da legislação em vigor; Sistemas da Qualidade; boas práticas; HACCP;

rastreabilidade; processo de retirada de produto do circuito; práticas do mercado);

- Avaliação do produto de potencial fornecimento relativamente ao cumprimento dos requisitos de qualidade/segurança e standards do produto da Ibersol.

Os tipos de controlo variam em função do grau de criticidade atribuído ao produto e incluem, entre outras, avaliações como: auditorias ao fornecedor; análise e validação da especificação técnica do produto; evidências pelo fornecedor de cumprimento dos requisitos legais aplicáveis em matéria de segurança alimentar e ambiente; evidências da existência de um sistema de rastreabilidade que garanta a informação à Ibersol, a cada momento, da origem e destino de determinado produto.



A fase de qualificação do produto pressupõe a realização de uma análise de informação sobre o produto (presente na especificação técnica) e uma avaliação de risco do produto tendo como base pareceres científicos e alertas emitidos pela comunidade europeia e/ou outras entidades. Terminada esta avaliação, é realizado o teste ao produto, que inclui análise das características organolépticas, microbiológicas e físico-químicas.

2. TRANSPORTE E ARMAZENAMENTO

Temos como meta garantir que todos os produtos chegam às unidades em tempo e condições de conservação e maximizando a nossa eficiência, com vista a que no final o cliente receba o produto nas condições de partida definidas.

O transporte e o armazenamento dos produtos, desde os fornecedores até às nossas unidades, pressupõem um controlo permanente de temperatura, das condições de conservação e de acondicionamento e da validade de cada produto.

Sistema de Monitorização em Contínuo

- Controlo da recepção de matérias-primas
- Detecção de não conformidades e correcção imediata
- Recolha de produtos para análise

O nosso fornecedor de micrologística, responsável pela entrega diária da maioria dos produtos em todas as unidades da Ibersol, é certificado com o Higher Level pela Standard EFSIS, uma exigente norma de segurança alimentar.

3. SEGURANÇA ALIMENTAR NA OPERAÇÃO

Garantimos a qualidade e segurança alimentar em todas as nossas unidades, cumprindo um conjunto de procedimentos de controlo dos produtos e dos processos produtivos, de acordo com o sistema de segurança alimentar HACCP.

Segurança Alimentar - Marcas Ibersol


<p>Transversal comum a todas as marcas da Ibersol</p>		<p>Contempla as especificidades de cada marca</p>	<p>Integrada na operação</p>
	<p>Benchmarking e orientação para os resultados</p>		<p>Faz parte da cultura Ibersol</p>

Diariamente, todos os nossos produtos são controlados desde o momento da sua recepção até à entrega ao cliente, efectuando-se controlos de recepção, armazenamento, preparação e confecção, exposição e distribuição.

<p>Como o colaborador sabe o que tem de fazer/controlar, como e quando?</p>	<p>Plano de HACCP</p>	<p>Planos de Limpeza</p>
<p>Formação (Acolhimento e Contínua) e Manuais</p>	<p>Instruções Operatórias</p>	<p>Sinalética</p>
<p>Informação na unidade é <i>user friendly</i></p>	<p>Controlo e Registo simples e operacional</p>	

Os controlos de segurança alimentar estão integrados nas actividades do dia-a-dia para que cada colaborador saiba o que tem que fazer/controlar, como e quando controlar. A documentação de apoio

encontra-se disponível na unidade e está desenvolvida num formato *user friendly*. Todo o sistema de controlo desenvolvido é simples e operacional.




SISTEMA HACCP

O sistema de HACCP do Grupo Ibersol cumpre com os requisitos definidos no Codex Alimentarius e com a NP EN ISO 22000

ÂMBITO	O Sistema de HACCP inclui a análise de todos os perigos biológicos, químicos e físicos, desde a recepção até ao consumidor, de todos os produtos servidos nas unidades do Grupo Ibersol.
EQUIPA HACCP	Grupo multidisciplinar composto por • Dep. Qualidade Ibersol •Pivot Marca Sag. Alimentar/ Marca •Operações Marca
DESCRIÇÃO DO PRODUTO	É efectuada nas Especificações de Produto.
POPULAÇÃO –ALVO USO ESPERADO	Os produtos servidos nas unidades do Grupo Ibersol destinam-se à população em geral. Tratam-se de produtos prontos para consumo podendo ser consumidos no momento, ou posteriormente quando adquiridos em serviço de take-away ou delivery.
FLUXOGRAMA	Fluxograma único, organizado por processos, que inclui a sequência de todas as etapas da operação, entrada de matérias-primas e ingredientes e remoção de resíduos. Os fluxogramas são controlados "in loco" pela equipa HACCP.
IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PERIGOS	A identificação e análise de perigos encontra-se disponível no Departamento da Qualidade
IDENTIFICAÇÃO DE PERIGOS RELEVANTES	Para todas as etapas do fluxograma são identificados os perigos potenciais e são analisados através da matriz bidimensional da FAO/OMS – Food Quality and Safety Systems, 1998.
MEDIDAS DE CONTROLO	Para todos os perigos são identificados e aplicadas medidas de controlo.
DETERMINAÇÃO DOS PPRO'S E DOS PCC	São determinados através da árvore de decisão do Codex Alimentarius e de acordo com a NP EN ISO 22000. Encontra-se disponível no Departamento da Qualidade
LIMITES CRÍTICOS E SISTEMA DE MONITORIZAÇÃO	Os Limites Críticos e o Sistema de Monitorização são definidos e aplicados de acordo com a legislação em vigor e com o Codex Alimentarius e encontram-se definidos na Especificação Plano de HACCP/ Programa de PPRO – PSA ESP 014
PROCESSOS DE VERIFICAÇÃO	Inclui auditorias periódicas e análises laboratoriais.
SISTEMA DE REGISTOS	Todos os registos resultantes do controlo dos PCC's/PPRO's estão disponíveis nas unidades.
REVISÕES	A actualização do sistema é contínua.

Nota: Qualquer esclarecimento adicional deve ser solicitado ao Departamento da Qualidade da Ibersol.
Transição da Especificação "Sistema de HACCP" – PSA ESP 009
Febrero 2008

Materiais de Comunicação



INSPECÇÃO À RECEPÇÃO

RESPONSÁVEL: Responsável da Loja
QUANDO CONTROLAR: Todos as recepções
EQUIPAMENTOS DE SUPORTE: Termómetro; Balança;
DOCUMENTOS: Guia de Remessa; Guia de Receção; Nota de Desembaraço; Boletim de Não-Conformidade (BNC)

✓PREPARAR A RECEPÇÃO

- Obter o sigilo da NOTA DE ENCOMENDA
- Preparar termómetro e balança (quando aplicável)
- Preparar REGISTO DE RECEPÇÃO
- Preparar Nota de Desembaraço/Anomalia

✓CONTROLO A RECEPÇÃO

- Receber e materializar e salienta a GUIA de REMESSA/TRANSPORTE
- Controlar a GUIA de REMESSA/TRANSPORTE com NOTA de ENCOMENDA
- Realizar primeira inspeção visual geral da encomenda recebida
- Verificar se os produtos entregues correspondem aos encomendados
- Contar e pesar (quando aplicável) os produtos recebidos

PRODUTOS REQUERIDOS	
Quantidade	Unid. Ef.
Carne Frango	M&A - P
Carne de Porco	M&A - P
Arroz Branco de Longo	M&A - P
Ma Enlatada	M&A - P
Cham Polivalente	M&A - P
Salmon	M&A - P
Ervas e Cebola	M&A - P
PRODUTOS CONGELADOS	
Doce	M&A - P
Frango	M&A - P

✓CONTROLO TEMPERATURAS

- Medir a temperatura de 2 produtos refrigerados
- Medir a temperatura de 2 produtos congelados
- Registar as temperaturas
- Ver
- Controlar a Temperatura entregue (quando aplicável)

✓CONTROLO O PRODUTO

Selecione uma unidade de cada referência e verifique se:

- As embalagens estão intactas/fechadas, não abertas, não amolgadas, secas, sem sinais de humidade e de humidade
- Ausência de sinais de deterioração/biomagnética/deterioração/irritação de geral/moedas de humidade
- Aparentes ou característicos típicos do produto
- Cumpram com os requisitos da Planta
- Aparentes: manuseio em português, com nome de produto, lote, validade, ingredientes, peso líquido, nome e morada do fornecedor e marcas legais (autorizada, ponto verde, etc)
- Estado dentro da validade
- E possam utilizar dentro do período de validade

✓REBEITEDEVOLVA TODOS OS PRODUTOS NÃO ACEITÁVEIS

- Informe a monitoria dos produtos Não Aceitáveis
- Preencha nota de devolução e devolva produtos
- Escreva na Guia de Remessa problemas identificados no produto
- Se, excepção feita, não se pode evitar a devolução, registre na Guia de Remessa, efectue uma controlo no Help-Desk e registre o produto devolvido/identificado.

✓CONCLUI A RECEPÇÃO

- Se verificar problemas de serviço (pontualidade, atendimento, etc) preencha Nota de Anomalia
- Assine com letra legível e certifique a Guia de Remessa e entregue ao monitor
- Armazene de imediato os produtos parciais (1º refrigerados 2º congelados 3º sumos)
- Faça registo na Recepção no mapa de controlo de receções
- Se identificou Não-Conformidade de produção/verifique junto o BNC para o Help-Desk
- Retorne a Recepção no Sistema Informático

PSA ESP 006-06

Controlo à Recepção

Nas nossas unidades todas as recepções de produto são alvo de um controlo rigoroso, em que são verificadas as temperaturas de entrega, as características dos produtos e respectivas embalagens e os lotes e validades.

Armazenamento

As câmaras de refrigeração e conservação de congelados são alvo de um controlo sistemático, verificando-se a conformidade das temperaturas, organização, manutenção e estado de higiene destes equipamentos, bem como a conformidade dos produtos armazenados e a correcta gestão de stocks segundo o princípio *FEFO - First End First Out*. É dada especial atenção ao controlo das validades: a atribuída pelo fornecedor e ainda as que decorrem de manipulações efectuadas ao produto, nomeadamente, descongelação, abertura de embalagem, etc.

Preparação e Confecção

Todos os processos de preparação e confecção são analisados, sistematizados e controlados de forma a garantir a qualidade e a segurança alimentar de todos os produtos. Em todos os turnos são verificados, quanto a níveis de higiene e características de funcionamento, todos os equipamentos envolvidos nos processos de preparação e confecção dos alimentos.

Exposição e Distribuição

Os nossos cuidados vão até ao momento em que entregamos o produto aos nossos clientes. Nesta etapa, controlamos os tempos e temperaturas de permanência do produto nos expositores, a protecção adequada, o controlo da validade do produto e as correctas condições de higiene dos utensílios e embalagens de serviço.

Além de tudo isto, implementamos uma norma de manipuladores de alimentos que assegura que todos os nossos colaboradores cumprem os requisitos de higiene específicos da actividade de restauração e se apresentam correctamente fardados.

Paralelamente, são assegurados programas de formação, transversais e específicos de cada marca, de qualificação dos nossos colaboradores nos requisitos e práticas de segurança alimentar.

NORMA MANIPULADORES



✓ **A FARDA:**

- A farda é só para uso no local de trabalho
- Roupa de rua nos cacifos
- Farda completa, limpa e em bom estado



✓ **CABELOS E BARBA:**

- Limpo, curto ou apanhado
- Uso obrigatório de protecção total de cabelos nas zonas de manipulação dos alimentos
- Barba desfeita diariamente

✓ **MÃOS E ANTEBRAÇOS:**

- Mãos sem fissuras
- Unhas curtas, limpas e sem verniz
- Proibido o uso de anéis (excepto aliança de casamento, lisa e sem pedras) e pulseiras
- Proibido o uso de relógio na manipulação e distribuição de alimentos

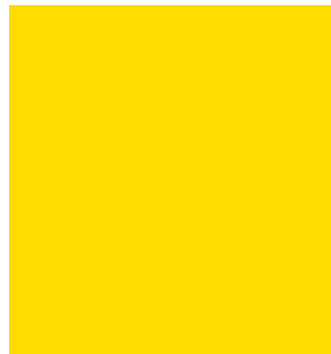
✓ **REGRAS A CUMPRIR:**

- Lavar e desinfectar as mãos sempre que se passa de uma tarefa suja para uma limpa e cumprir com a frequência definida
- Reduzir ao mínimo o contacto das mãos com os alimentos através da utilização de utensílios
- Não tossir/espirrar sobre os alimentos
- Proibido roer unhas, comer e fumar nas áreas de manipulação de alimentos
- Alertar o responsável sempre que esteja com algum problema de saúde
- Feridas tratadas e protegidas
- Proibido uso de adornos que representem risco de contaminação de alimentos: piercings, colares, brincos



Transcrição do "Guia de Boas Práticas de Segurança Alimentar - PSA RE 001"

Material de Comunicação



Também se garantem as correctas condições de limpeza dos equipamentos e das instalações, que são alvo de acompanhamento diário, estando sistematizados e implementados planos específicos de higiene e de manutenção.

4. RASTREABILIDADE/GESTÃO DE CRISES

O sistema de rastreabilidade do Grupo Ibersol assenta no controlo em três pontos da cadeia alimentar: **Fornecedor - Entrepasto Central - Unidades.**

Aos **fornecedores** compete garantir a identificação, em todos os estádios de produção/expedição, da(s) origem(ns) do lote do género alimentício bem como o conhecimento da sua localização/destino para que, a qualquer momento, seja possível retirá-lo do circuito comercial. É ainda requisito obrigatório a capacidade de identificar e comunicar de forma atempada qualquer problema existente com determinado lote.

No que respeita ao **entrepasto central**, as exigências são idênticas. A rastreabilidade dos produtos, neste

armazém, é efectuada através da identificação de cada palete com dados relevantes dos processos de recepção e armazenamento que são geridos através de um sistema de leitura óptica. Desta forma, é possível conhecer, a cada momento, o percurso do produto desde que entra no armazém até à sua entrega nas unidades.

As **unidades** completam este processo de rastreabilidade garantindo a possibilidade de identificar, a todo o momento, os lotes/datas de validade das matérias-primas.

Para as situações de emergência/crisis alimentares encontram-se definidos planos de contingência que se orientam segundo o princípio da precaução. De destacar o processo de monitorização contínua dos sistemas de alerta alimentar existentes que permitem a actuação imediata no sentido da activação do processo de notificação e recolha sempre que tal se justifique.

A nossa acção assenta no princípio da precaução e da celeridade, sendo a Segurança Alimentar e a Confiança dos Consumidores os principais vectores de actuação.

5. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

O programa de verificação do Sistema de Segurança Alimentar contempla:

- A realização de auditorias trimestrais no âmbito da segurança alimentar e o controlo laboratorial (microbiológico e químico) dos produtos oferecidos, em todas as unidades do Grupo;
- Auditorias ao Sistema de Segurança Alimentar;
- Auditorias das Marcas às respectivas unidades, que promovem a melhoria contínua do Sistema de Segurança Alimentar e permitem uma monitorização constante de toda a oferta alimentar.

O programa de auditorias é realizado por técnicos especializados seguindo uma lista de pontos a verificar. O relatório obtido permite identificar eventuais processos críticos ou susceptíveis de melhoria e estabelecer prioridades de intervenção. O relatório é enviado à unidade, para correcção e implementação das acções correctivas. A execução das acções correctivas é avaliada nas auditorias de seguimento.

Resultados em 2007

Em 2007 foram realizadas um total de **1132 auditorias externas**, no universo de unidades, e **2645 controlos laboratoriais de produto, superfícies e utensílios**, que reflectiram a consolidação dos resultados positivos nos principais indicadores do Grupo.

No contexto dos resultados das auditorias externas realizadas é de referir que **42% das unidades do Grupo Ibersol apresentam pontuações superiores a 95%** e que **69% apresentam pontuações superiores a 90%**.

- **100% Fornecedores homologados**
- **100% Matérias-primas aprovadas**
- **100% Rastreabilidade assegurada**
- **100% Sistema de HACCP/unidades**
- **100% Qualificação colaboradores**

- **+ de 3600 auditorias internas anuais**
- **+ de 1000 auditorias higio-sanitárias anuais**
- **4100 visitas Cliente Mistério**

- **Validação dos Processos implementados**
- **Articulação institucional sistemática**
- **Acompanhamento de fornecedores e produtos**

Atento aos benefícios do relacionamento universidade/empresa, o Grupo mantém parcerias com as faculdades de Ciências da Nutrição e Alimentação da Universidade do Porto, Escola Superior de Biotecnologia da Universidade Católica e Escola de Gestão do Porto da Universidade do Porto, no sentido de uma actualização contínua de informação científica e tecnológica. Esta informação é posteriormente adaptada à realidade da empresa.

Outras associações e afiliações:

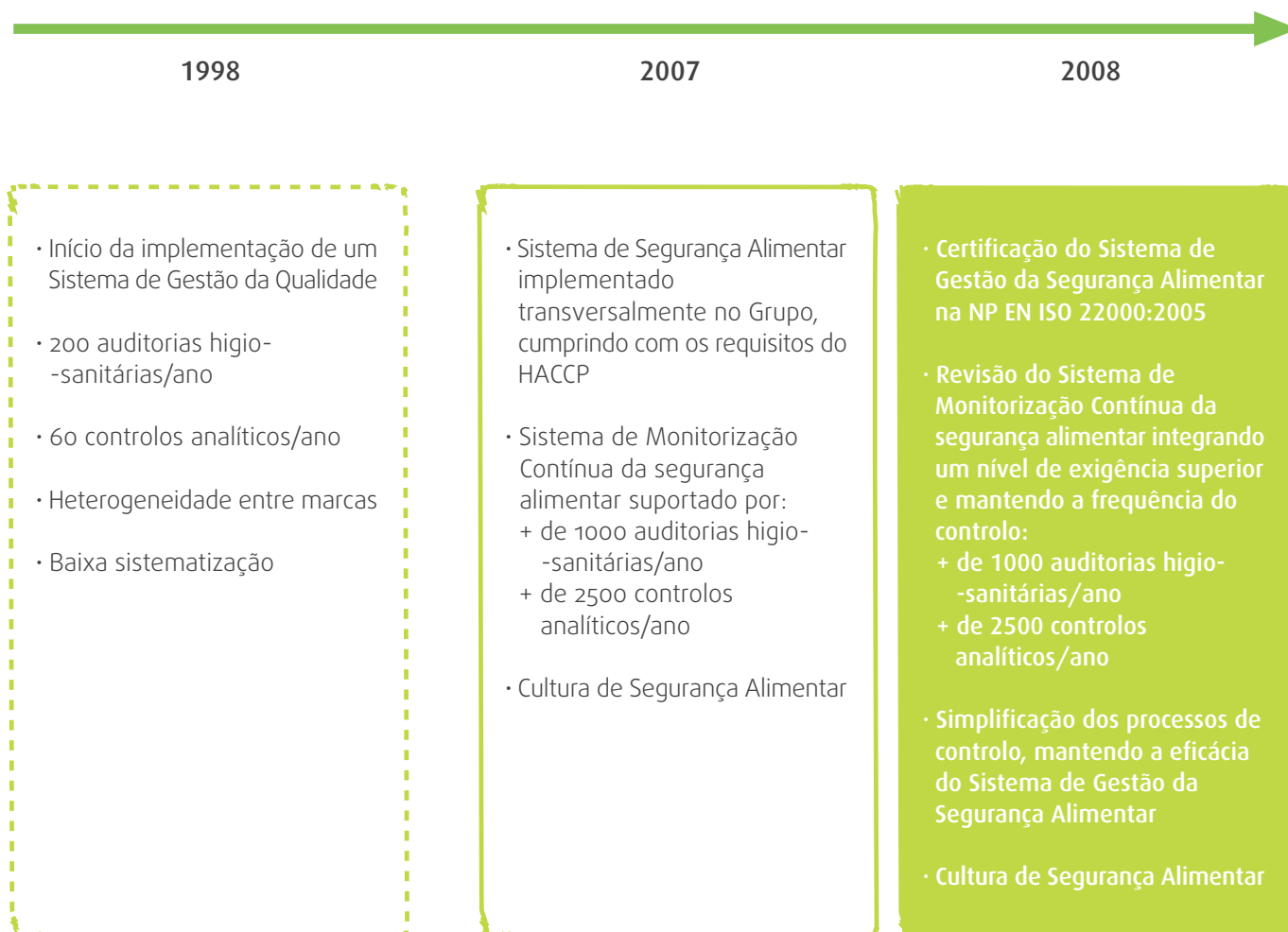
IPQ - Instituto Português da Qualidade

APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade

ARESP - Associação da Restauração e Similares de Portugal

AEP - Associação Empresarial de Portugal

... MAIS DESAFIOS PARA O FUTURO...



MÃOS NO MUNDO

*Respeitar e melhorar
o mundo em que
vivemos*



- | Perfil do Relatório
- | O Nosso Compromisso com a Responsabilidade Social
- | Construindo Relações de Confiança
- | A Paixão pelo Cliente
- | As Nossas Pessoas
- | Responsabilidade pelo Produto
- | **Mãos no Mundo**
- | Índice da GRI
- | Autodeclaração
- | Contactos

MÃOS NO MUNDO

RESPEITAR E MELHORAR O MUNDO EM QUE VIVEMOS

A Ibersol está empenhada em devolver ao mundo aquilo que este lhe oferece, participando na comunidade, no âmbito das suas competências, e minimizando e prevenindo os impactes ambientais decorrentes da sua actividade.

A Ibersol tem consciência que o trabalho realizado, neste âmbito, está agora no princípio, sendo que temos um longo caminho para percorrer.

Ao nível do ambiente, em 2007, a gestão de resíduos foi o principal foco da nossa actuação. Assegurar todos os requisitos legais de forma sistemática e abrangente para todas as unidades foi a nossa prioridade de partida. Hoje, na Ibersol, já não poderia ser de outra forma!

Ainda em 2007, ao nível da nossa relação com o ambiente, tivemos como segunda prioridade sensibilizar as nossas pessoas para a importância e impactes da poupança de energia no ambiente e no mundo. Neste âmbito, iniciámos a sensibilização de todos os responsáveis de unidade e desenvolvemos

um jogo onde todos pudessem participar e ver os resultados da sua acção ao nível da poupança de energia. Esta consciencialização da nossa actuação para práticas amigas do ambiente deverá ser consolidada durante o ano 2008, dando lugar posteriormente à integração das preocupações com os consumos de água.

Relativamente à comunidade, o nosso foco principal foi a participação nas comunidades locais, através da colaboração com escolas e universidades, abrindo cada vez mais portas para que estudantes da área da restauração e hotelaria e turismo possam conhecer a nossa realidade e connosco aprender, através de visitas de estudo ou estágios académicos ou profissionais. Ainda no âmbito da parceria com escolas, iniciámos a nossa participação no Porto de Futuro, um projecto de desenvolvimento escola/empresa em que desenvolvemos parceria com o agrupamento de escolas das Antas, no Porto, cujo objectivo principal é aproximar as duas realidades, cooperando para objectivos comuns.

1. AMBIENTE

A Ibersol define as suas áreas prioritárias de actuação em matéria ambiental através da identificação das suas actividades, produtos e serviços que podem interagir com o ambiente e que são susceptíveis de provocar impactes significativos. Reconhecemos a necessidade de devolver ao mundo aquilo que este nos oferece e actuamos no sentido de contribuir para o desenvolvimento sustentável e equilibrado do nosso ambiente.

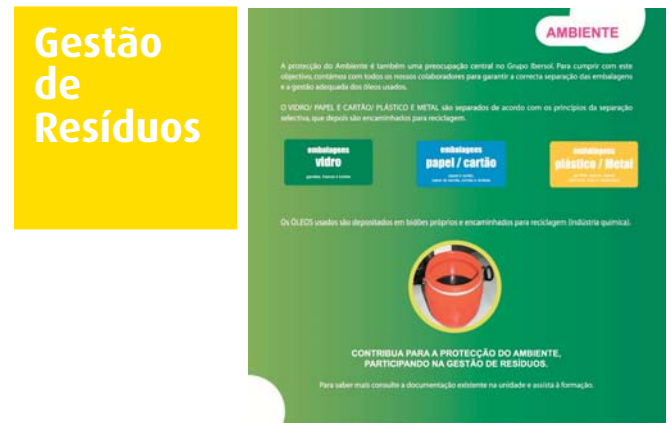
A nossa Política Ambiental

- Proteger os recursos naturais através da redução, reutilização, valorização e reciclagem de materiais usados;
- Adquirir e consumir matérias-primas, energia, água, tecnologia e equipamentos que contribuam para preservar os recursos naturais;
- Minimizar os impactes ambientais decorrentes da actividade do Grupo;
- Garantir o cumprimento da legislação sobre ambiente;
- Promover a melhoria contínua do desempenho ambiental.

Principais áreas de actuação em 2007

GESTÃO DE RESÍDUOS

No Grupo Ibersol, a produção e gestão de resíduos apresenta-se como uma das actividades com impacte ambiental mais significativo. De referir, no entanto, que se tratam de resíduos equiparados a “resíduos urbanos”, ou seja, a resíduos que, na sua natureza e composição, são comparáveis aos domésticos. Na operação das nossas unidades é de salientar a gestão dos resíduos de embalagens e dos óleos alimentares.



Gestão de Resíduos de Embalagens

Nas unidades do Grupo Ibersol, as embalagens vazias são separadas por tipo de material - papel/cartão; plástico/metal e vidro - sendo depois depositadas em recipientes adequados (ex. ecopontos) para posterior recolha selectiva, a ser realizada pela entidade municipal da área, garantindo assim a sua valorização ou reciclagem.

A gestão e o destino final das embalagens são assegurados através do Sistema Ponto Verde, que o Grupo Ibersol co-financia com o pagamento anual de uma contribuição calculada em função do peso e tipo de material de embalagens que coloca anualmente no mercado nacional. Este sistema visa valorizar e reciclar resíduos de embalagens, contribuindo para a diminuição do volume de resíduos depositados em aterro.

No ano de 2006 contribuímos para o Sistema Ponto Verde com um total de € 79 193 e em 2007 com um total de € 90 316.

Gestão de Óleos Alimentares

Os óleos alimentares usados são depositados em bidões específicos, cumprindo todas as regras de segurança, e recolhidos por uma empresa licenciada que assegura o encaminhamento e valorização do resíduo. A totalidade do óleo é utilizada, após tratamento, na produção de biodiesel.

Durante o ano de 2007 foram encaminhados para a produção de biodiesel cerca de 150 toneladas de resíduos de óleo alimentar.

Indicadores de Desempenho em 2007

No ano 2007 consolidamos o sistema de reciclagem de resíduos, assegurando a separação selectiva de 100% dos resíduos materiais de embalagem e a reciclagem de óleos alimentares usados.

Durante este ano foram encaminhados para reciclagem cerca de 150 toneladas de resíduos de óleo alimentar.

Resíduos de Embalagens

Tipo Material	Peso (Toneladas)		Var. A/A*
	2006	2007	
PLÁSTICO	190	185	-3%
PAPEL/CARTÃO	845	909	8%
ALUMÍNIO	8	2	-72%
OUTROS MATERIAIS	2	0,4	-79%
AÇO	37	35	-5%
VALOR (€)	€ 79 193	€ 90 316	14%

* Variação face ao ano anterior

Distribuição por Embalagens de Serviço (embalagens que acondicionam os nossos produtos de venda)

Tipo Material	Peso (Toneladas)		Var. A/A*
	2006	2007	
PLÁSTICO	125	112	-10%
PAPEL/CARTÃO	616	693	13%
ALUMÍNIO	1	1	-9%
OUTROS MATERIAIS	1	0,4	-36%
AÇO	0	0	0%
VALOR (€)	€ 55 422	€ 63 454	14%

* Variação face ao ano anterior

Distribuição por Embalagens Produto/Matéria-Prima (embalagens que acondicionam os produtos/matérias-primas importados)

Tipo Material	Peso (Toneladas)		Var. A/A*
	2006	2007	
PLÁSTICO	66	72	10%
PAPEL/CARTÃO	230	216	-6%
ALUMÍNIO	7	2	-78%
OUTROS MATERIAIS	1	0,01	-99%
AÇO	37	35	-5%
VALOR (€)	€ 23 771	€ 26 861	13%

* Variação face ao ano anterior

BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS

Em complemento com as intervenções realizadas no âmbito da gestão de resíduos são desenvolvidos projectos de promoção de Boas Práticas de Gestão de Recursos, de que é exemplo o projecto **e2trade**, que visa a promoção de uma utilização racional e eficiente da energia nas unidades do Grupo, contribuindo deste modo para uma maior racionalização do custo deste recurso e simultaneamente para a redução quer da intensidade

e dependência energética nacional quer das correspondentes emissões de CO₂.

Este projecto, iniciado em 2007, envolve todas as unidades do Grupo e suporta-se no desenvolvimento de competências e no envolvimento das equipas de direcção no acompanhamento dos gastos energéticos e implementação de um conjunto de acções que promovem uma maior eficiência energética das unidades.

Boas práticas de Gestão

Ganhamos todos com o E2TRADE

Com o E2TRADE vamos registar as leituras mensais dos contadores de electricidade e vamos partilhar esse Modelo de Partilha de Leituras de Consumo de Electricidade. Vamos assim evitar o consumo excessivo e garantir a que devemos fazer para melhorar a sustentabilidade energética global.

O E2TRADE é uma aplicação de Web 2.0 que permite registar as leituras de contadores e enviar através da internet, periodicamente, os dados das leituras que foram feitas e o consumo de electricidade para cada unidade. Este sistema também tem uma base de dados em tempo real, onde se podem ver as leituras, com algum atraso em relação ao tempo real, mas permitindo assim alguma análise e a criação de gráficos de acompanhamento.

Como a E2TRADE, de uma só vez, conseguimos atingir dois objetivos fundamentais:
 - Promover energia e melhorarmos a sustentabilidade ambiental das nossas unidades e da IBERSOL, assim que todos os colaboradores se conscienciam os custos de E2TRADE e a importância do papel da sustentabilidade de um melhor custo.
 - Melhorar a eficiência energética e reduzir as emissões de CO₂.

Com o E2TRADE, de uma só vez, conseguimos atingir dois objetivos fundamentais:
 - Promover energia e melhorarmos a sustentabilidade ambiental das nossas unidades e da IBERSOL, assim que todos os colaboradores se conscienciam os custos de E2TRADE e a importância do papel da sustentabilidade de um melhor custo.
 - Melhorar a eficiência energética e reduzir as emissões de CO₂.

Com o E2TRADE, de uma só vez, conseguimos atingir dois objetivos fundamentais:
 - Promover energia e melhorarmos a sustentabilidade ambiental das nossas unidades e da IBERSOL, assim que todos os colaboradores se conscienciam os custos de E2TRADE e a importância do papel da sustentabilidade de um melhor custo.
 - Melhorar a eficiência energética e reduzir as emissões de CO₂.

Sessões de Esclarecimento E2Trade

No âmbito do "Programa de Formação em Gestão de Energia - E2Trade" realizaram-se, no início do mês de Dezembro, no Algarve, Lisboa, Porto e Coimbra, sessões de esclarecimento aos Responsáveis de Unidade e aos Directores Coordenadores sobre o referido programa. Nestas sessões os participantes foram sensibilizados para as questões energéticas, tendo ainda sido explicado o conceito do programa e explicada a forma de realizar registos das leituras de consumo de energia.

No final, todos foram apresentados com um bambu e conselhos para reduzir os consumos energéticos, de forma a reforçar a ligação do programa à protecção do ambiente e a convidar todos a reduzir os consumos também em casa.

Dicas para poupar energia:

- Reduza a intensidade do ar condicionado em um grau Celsius e poupe 10% de energia.
- Evite abrir desnecessariamente a porta do frigorífico e seja o mais rápido possível, não consuma electricidade de que não precisa.
- Substitua as lâmpadas incandescentes por lâmpadas economizadoras e obtenha a mesma luz por menos 80% de energia.

iber soltas

Poupar energia é um dever de todos...

Dicas para poupar energia:

Ligue-se a esta ideia, ao poupar energia está a proteger a Natureza!

Acções Realizadas em 2007, no âmbito do e2trade:

- Levantamento dos consumos históricos das unidades;
- Identificação das unidades que partilham a alimentação da EDP e levantamento da existência de contadores parciais;
- Concepção e desenvolvimento da aplicação informática para registo de consumo e plataforma para o mercado de transacção de licenças de consumo de electricidade (LCEs) por parte da empresa de consultoria que nos apoia neste projecto, a E.Value;
- Apresentação do projecto e sensibilização para os benefícios económicos e ambientais do projecto às direcções de marca, à estrutura destas e aos responsáveis de unidade. Foram realizadas sessões de formação que abrangeram todas as marcas e unidades;
- Início dos registos das leituras de contadores na plataforma e2trade por parte das unidades;
- Definição de planos on/off dos equipamentos para algumas marcas de forma a potenciar a eficiência energética.

Foi pago à EDP, relativamente ao consumo de electricidade em Portugal em 2007, o valor de € 4 316 146. Temos o desafio de, em 2008, reduzir com o programa e2trade a factura eléctrica em 2,5%.

2. COMUNIDADE

A integração das preocupações da Ibersol para com a comunidade na sua actividade centra-se em três vectores principais de actuação:

- Educação para o Futuro
- Integração da Diversidade e Igualdade de Oportunidades
- Empregabilidade

A Ibersol assume um papel determinante na resposta aos jovens em situação de primeiro emprego. Os jovens chegam-nos maioritariamente sem formação ou experiência profissional! Conosco aprendem, adquirem experiência, formação, desenvolvem competências, método de trabalho, conquistam um projecto de carreira e aumentam o seu potencial de empregabilidade! A Ibersol assume-se assim como uma Escola para a Vida, onde as pessoas adquirem competências essenciais ao seu projecto profissional actual e futuro!

Ainda na integração destas preocupações temos procurado envolver-nos com entidades/instituições com um papel educativo relevante na área da restauração e hotelaria e turismo, no sentido de contribuir para a articulação entre o mundo escolar e do trabalho, apoiando os jovens no desenvolvi-

mento de competências vocacionais e profissionais, através de estágios e visitas de estudo aos nossos estabelecimentos. Reforçando esta vontade, incentivamos que estas preocupações sejam também as dos nossos colaboradores, pelo que o convite é dirigido às nossas equipas e são elas que se mobilizam, preparam e dirigem as respectivas acções com as escolas locais.

Levamos muito a sério a realização de estágios e de visitas de estudo com jovens. Temos sempre uma equipa em cada unidade para receber o grupo de alunos, constituída por um técnico de recursos humanos, por membros da equipa de direcção da unidade e restante equipa que se preparam para receber os jovens, acompanhá-los, falar-lhes do seu dia-a-dia, processos e boas práticas fundamentais, mas também reflectir com eles sobre o futuro e os seus projectos vocacionais.

Procuramos influenciar e sensibilizar estes jovens para práticas importantes na vida profissional e pessoal, através de conhecimento relacionado com a alimentação e a vida saudável e práticas de Higiene e Segurança Alimentar e no Trabalho, por exemplo.

Em 2007, e com o objectivo de dar continuidade à iniciativa que desenvolvemos há vários anos ao promover a realização de visitas de estudo às nossas unidades, fizemos a divulgação a um número mais alargado de escolas, de forma a abrangermos todo o país. Assim, conseguimos colaborar com seis Escolas de Hotelaria e Turismo, das regiões dos Açores, Coimbra, Lisboa, Madeira, Porto e Santa Maria da Feira, e envolver 240 alunos, na sua grande maioria a frequentar o 12.º ano.

Com estas iniciativas conseguimos ainda que 62 das nossas equipas, de diferentes unidades e marcas, se envolvessem na formação destes jovens.

Neste âmbito, tínhamos como objectivo envolver ainda a região do Algarve, não tendo tal sido possível por dificuldades de agenda das escolas.



Estágios Académicos

Na dimensão da realização de estágios académicos conseguimos colaborar com cinco escolas e integrar dez estagiários com formação distinta, em diferentes marcas.

Relativamente à satisfação dos jovens que apoiamos, temos tido uma taxa de satisfação entre os 85 e 95%. Contudo, ainda não possuímos dados objectivos relativos à sua empregabilidade na Ibersol, por a sua maioria ainda se encontrar em

prosseguimento de estudos. Estamos certos, no entanto, que os esforços que realizamos potenciarão a formação vocacional destes jovens, seja com a Ibersol ou noutro projecto.

Em 2007, e ainda no envolvimento com a comunidade, destacamos a parceria desenvolvida no âmbito do projecto **Porto de Futuro**, onde agrupamentos verticais de Escolas, Câmara Municipal do Porto, grandes empresas da região e a Direcção Regional de Educação do Norte se associam em parcerias e desenvolvem projectos que visam aproximar as escolas e as empresas.

Projecto "Porto de Futuro"

O projecto "Porto de Futuro" envolve a Câmara Municipal do Porto, a Direcção Regional de Educação do Norte, 17 agrupamentos verticais de escolas e 17 grupos empresariais do Porto, estando cada grupo empresarial associado a um agrupamento de escolas. O objectivo essencial desta iniciativa consiste na transferência das boas práticas e do conhecimento do mundo empresarial para as escolas da cidade e na aplicação do potencial docente das mesmas relacionadas, promovendo a aproximação dos sectores empresarial e da educação. No âmbito deste projecto, a Ibersol está associada ao agrupamento vertical de escolas EB 2/3 das Azeitonas, com sede na Escola Secundária Noroeste, tendo tido um muito agudo que trouxe conhecimento da profissão específica deste agrupamento para os alunos. Organizámos, Porto de Relações anteriores bem sucedidas no acolhimento de alunos estagiários oriundos de programas de aprendizagem. Estamos certos de que esta preferência, servirá um bom ponto de partida para esta parceria, que a todos nos engaja e através da qual esperamos contribuir para o desenvolvimento dos alunos, da escola e da sociedade mediante três tipos de intervenções:

- 1. Seleção / Formação:** Acompanhamento pedagógico dos Cursos de Educação Formação, visando a integração, através da participação no âmbito de actividades de apoio e colaboração na definição de uma oferta formativa no âmbito da discriminação académica.
- 2. Gestão Injuntiva escolar:** Desde formação de professores ao apoio aos momentos de aula, incluindo, em paralelo, as actividades de organização e gestão destas actividades e promovendo o sucesso e a nível profissional e da segurança alimentar.
- 3. Promoção de hábitos alimentares saudáveis:** Através da participação do Projecto "One Day" com dietas restritas e sensibilização da família para hábitos alimentares saudáveis.

Projecto Porto de Futuro

Neste projecto, a Ibersol associou-se com o Agrupamento de Escolas das Antas, com sede na Escola EB 2, 3 Nicolau Nasoni, procurando articular as suas necessidades e objectivos, partilhar práticas e realizar

acções concretas que proporcionem um desenvolvimento geral mais sustentado das escolas e dos seus alunos, mas também da empresa.

Projecto Porto de Futuro

O projecto Porto de Futuro reúne os esforços da Câmara Municipal do Porto, 17 agrupamentos escolares, empresas do Grande Porto e Direcção Regional de Educação do Norte. Esta iniciativa tem como objectivo promover a melhoria do sistema educativo com base nas boas práticas de gestão do meio empresarial.

No seu âmbito, a Ibersol estabeleceu um acordo de cooperação com o Agrupamento Vertical de Escolas das Antas, com sede na Escola EB 2, 3 Nicolau Nasoni, com quem a nossa Organização já colaborava ao nível do acolhimento de alunos estagiários oriundos de programas de aprendizagem. No âmbito deste projecto, através do qual esperamos contribuir para o desenvolvimento dos alunos, da escola e da sociedade, estão previstos três tipos de intervenções:

1. Promoção de hábitos alimentares saudáveis

Através da articulação do programa Viva Bem, com disciplinas escolares e sensibilizando as famílias para hábitos alimentares saudáveis.

2. Educação/Formação

Proporcionando estágios dos Cursos de Educação e Formação, cedendo instalações, formando na área do atendimento ao público e colaborando na definição de uma oferta formativa na área da Restauração Moderna.

3. Gestão de bufetes escolares

Dando formação no atendimento ao público aos auxiliares de acção educativa, colaborando na organização e gestão destas estruturas e fornecendo orientação a nível nutricional e de segurança alimentar.

... MAIS DESAFIOS PARA O FUTURO...

Ambiente

A Ibersol tem como metas envolver as suas pessoas no desenvolvimento de boas práticas de gestão de recursos de forma gradual, mas consistente, sistemática e abrangente. Assim, temos como objectivo consolidar, durante 2008, as práticas ligadas à gestão da energia eléctrica, seguindo-se a integração de preocupações com o consumo de água.

Planeamos generalizar algumas das boas práticas que já realizámos ocasionalmente em 2008. Por outro lado, queremos desenvolver indicadores de algumas práticas já quase totalmente generalizadas para que se possam medir os efeitos obtidos.

Comunidade

Em 2008 e seguintes, deverá ser uma preocupação levar a formação das pessoas para fora da organização. Associando o nosso dever enquanto empresa cidadã com as necessidades de elevar o nível de competências de entrada dos nossos colaboradores, dever-se-ão procurar parceiros para desenvolver projectos de largo espectro que permitam levar a empresa e as suas competências na área da formação para o exterior. Procuraremos desenvolver parcerias que nos permitam qualificar profissionais do mercado que tenham motivação para trabalhar na área da restauração moderna, por sua vez, possibilitando e facilitando a sua integração no mercado de trabalho.

Neste âmbito, são bons exemplos deste esforço o projecto Porto de Futuro e a articulação com escolas profissionais para a realização de visitas de estudo e estágios académicos. Como foi referido, a intenção é continuar a alargar o âmbito da intervenção e aprofundar as relações de parceria, para que estas possam daí tirar maior partido e eficácia.

No envolvimento com estes projectos e na relação que estabelecemos com estes grupos de jovens procuraremos, por um lado, apoiar a sua formação e criação de um projecto vocacional sustentado, integrando as diferenças sociais e diversidade cultural e étnica e, por outro, educar para os valores da cidadania.

Queremos que este envolvimento com a comunidade que iniciámos este ano de forma mais objectiva e orientada continue a crescer em 2008. São entusiasmantes as reacções dos jovens que participam nestes projectos e que conosco aprendem! É entusiasmante a reacção dos nossos colaboradores que dão o melhor de si para apoiar jovens cuja idade, por vezes, não difere muito da sua e que neste processo desenvolvem competências pedagógicas e de cidadania! É entusiasmante perceber o que as escolas têm aprendido conosco e o que também nós temos aprendido com elas! É entusiasmante ver como, partilhando saberes, recursos, iniciativas e objectivos, se consegue ir tão longe!

- | Perfil do Relatório
- | O Nosso Compromisso com a Responsabilidade Social
- | Construindo Relações de Confiança
- | A Paixão pelo Cliente
- | As Nossas Pessoas
- | Responsabilidade pelo Produto
- | Mãos no Mundo
- | Índice da GRI
- | Autodeclaração
- | Contactos

ÍNDICE DA GRI - 2007

GRI 3 - Indicadores de Desempenho Económico				
Aspecto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol
Económico	EC1		Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos a investidores e governos.	Relatório e Contas 2007.
	EC2		Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização devido às alterações climáticas.	Páginas 13 a 15.
	EC3		Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definido pela organização.	Atribuição de planos de saúde e acidentes pessoais aos quadros superiores do Grupo.
	EC4		Apoio financeiro significativo recebido do governo.	No ano de 2007 não recebemos quaisquer financiamentos.
		EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes.	O salário mais baixo para cada categoria profissional segue a tabela salarial acordada pela ARESP, sendo que todas as empresas do Grupo seguem a mesma tabela salarial. O salário mínimo da tabela é equivalente ao salário mínimo nacional, sendo esse o valor definido para o aprendiz. Assim sendo, estando todas as unidades operacionais sujeitas às mesmas regras salariais e apresentando elas uma configuração semelhante em termos de equipa, em que cada uma tem pelo menos um aprendiz na sua constituição, o respectivo rácio é igual a 1.

Aspecto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol
	EC6		Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Sempre que exista produto ou serviço em fornecedores locais, para as condições de produto e serviço estipuladas, a Ibersol dá prioridade aos fornecedores locais, no entanto, não existe uma política formal de proporção de custos entre fornecedores locais e outros.
	EC7		Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de Gestão de Topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais importantes.	A actividade da Ibersol desenvolve-se unicamente em Portugal e Espanha. Em 2007, em Portugal, todos os gestores de 1.ª linha são portugueses. Em Espanha a proporção de Gestores de 1.ª linha portugueses e espanhóis é de 1/2 respectivamente.
	EC8		Desenvolvimento e impacte de investimentos em infra-estruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público, através de envolvimento comercial, em géneros ou <i>pro bono</i> .	Páginas 82 a 84.
		EC9	Descrição e análise dos impactes económicos indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão.	Relatório e Contas 2007.

GRI 3 - Indicadores de Desempenho Social Práticas Laborais e Trabalho Condigno

Aspecto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol
Emprego	LA1		Discrimine a mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.	Páginas 42 e 43.
	LA2		Discrimine o número total funcionários e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região.	
		LA3		Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial.
Relações entre funcionários e administração	LA4		Percentagem de funcionários abrangidos por acordos de negociação colectiva.	Página 48.
	LA5		Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação colectiva.	Em termos de processos internos da Ibersol, não existe um prazo mínimo para comunicação de mudanças operacionais.

Aspecto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol																			
Segurança e saúde no trabalho		LA6	Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	Não existe na Ibersol comissão formal de trabalhadores, nomeadamente para a área de segurança e saúde. Página 49.																			
	LA7		Percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região.	Páginas 49 a 52.																			
	LA8		Programas de formação e treino, aconselhamento, prevenção e controlo de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.																				
		LA9		Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.	Inexistente.																		
Formação e educação	LA10		Média de horas de formação, por ano, por funcionário, discriminada por categoria de funcionário.	Página 44.																			
		LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.	Páginas 44 a 48.																			
		LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	Ao nível operacional a avaliação de desempenho é realizada trimestral, semestral ou anualmente (dependendo do estágio de carreira do colaborador), e ao nível dos serviços partilhados anualmente, para 100% dos colaboradores.																			
Diversidade e igualdade de oportunidades	LA13		Composição dos órgãos do governo da sociedade e discriminação dos funcionários por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	Relatório e Contas 2007. Páginas 42 e 43.																			
	LA14		Discriminação da média dos salários base de homens e mulheres, por função.	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Mulheres</th> <th>Homens</th> <th>Média</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operação</td> <td>€ 437,67</td> <td>€ 437,75</td> <td>€ 437,71</td> </tr> <tr> <td>Gestão de Turno</td> <td>€ 682,35</td> <td>€ 691,16</td> <td>€ 685,65</td> </tr> <tr> <td>Direcção de Unidade</td> <td>€ 1 070,90</td> <td>€ 1 173,63</td> <td>€ 1 121,90</td> </tr> <tr> <td>Estrutura de Negócios e Serviços Partilhados*</td> <td>€ 1 230,89</td> <td>€ 1 956,02</td> <td>€ 1 537,39</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Inclui grupos profissionais distintos</p>		Mulheres	Homens	Média	Operação	€ 437,67	€ 437,75	€ 437,71	Gestão de Turno	€ 682,35	€ 691,16	€ 685,65	Direcção de Unidade	€ 1 070,90	€ 1 173,63	€ 1 121,90	Estrutura de Negócios e Serviços Partilhados*	€ 1 230,89	€ 1 956,02
	Mulheres	Homens	Média																				
Operação	€ 437,67	€ 437,75	€ 437,71																				
Gestão de Turno	€ 682,35	€ 691,16	€ 685,65																				
Direcção de Unidade	€ 1 070,90	€ 1 173,63	€ 1 121,90																				
Estrutura de Negócios e Serviços Partilhados*	€ 1 230,89	€ 1 956,02	€ 1 537,39																				

GRI 3 - Indicadores de Desempenho Social Direitos Humanos

Aspecto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol
Práticas de investimento e aquisições	HR1		Percentagem e número total de acordos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Inexistente.
	HR2		Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos.	Inexistente.
		HR3	Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação.	Inexistente.
Não discriminação	HR4		Número total de casos de discriminação e acções tomadas.	Não se verificou.
Liberdade de associação e acordo de negociação colectiva	HR5		Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de negociação colectiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Não se verificou. A Ibersol é associada da ARESP - Associação da Restauração e Similares de Portugal, pelo que aplica a todas as empresas do Grupo o Contrato Colectivo de Trabalho celebrado por aquela entidade. Deste modo, todos os colaboradores Ibersol estão sujeitos ao disposto neste Contrato Colectivo de Trabalho. Todo e qualquer colaborador é livre de se associar ao Sindicato que escolher, sendo a Ibersol facilitadora do processo de filiação em termos administrativos.
Trabalho infantil	HR6		Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Não existe um processo de identificação de operações com risco, na medida em que na Ibersol o risco de ocorrência de situações desta natureza é muito diminuto.
Trabalho forçado e escravo	HR7		Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Inexistente.
Práticas de segurança		HR8	Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações.	Inexistente.
Direitos de indígenas		HR9	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e acções tomadas.	Não aplicável à nossa organização.

GRI 3 - Indicadores de Desempenho Social Sociedade

Aspecto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol
Comunidade	S01		Natureza, âmbito e eficácia de programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.	Páginas 82 a 84.
Corrupção	S02		Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos para prevenir a corrupção.	Inexistente.
	S03		Percentagem de funcionários que tenham efectuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.	Inexistente.
	S04		Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Inexistente.
Políticas públicas	S05		Participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i> .	Inexistente.
		S06	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país.	Não se verificou.
Concorrência desleal		S07	Número total de acções judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Não se verificou.
Conformidade	S08		Indique o número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	Não se verificou.

GRI 3 - Indicadores de Desempenho referentes à Responsabilidade pelo Produto

Aspecto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol
Saúde e segurança do cliente	PR1		Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objectivo de efectuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos.	Todos os produtos e serviços da mesma categoria estão sujeitos aos mesmos standards de segurança alimentar conforme se apresenta nas páginas 65 a 74. Esses procedimentos são aplicáveis a 100% das situações.
		PR2	Refira o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respectivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	Não se verificou.

Aspecto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol
Rotulagem de produtos e serviços	PR3		Indique o tipo de procedimentos para informação e rotulagem dos produtos e serviços, bem como a percentagem dos principais produtos e serviços sujeitos a tais requisitos.	Todos os nossos produtos e serviços estão devidamente identificados para o cliente, nos suportes apropriados conforme o tipo de serviço de restauração (menu board, folhetos, carta de mesa, site, entre outros).
		PR4	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Não se verificou.
		PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente.	Páginas 37 a 49.
Comunicações de marketing	PR6		Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	Inexistente.
		PR7	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	Não se verificou.
Privacidade		PR8	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes.	Não se verificou.
Conformidade	PR9		Indique o número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	Não se verificou.

GRI 3 - Indicadores de Desempenho Ambiental

Aspecto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol
Matérias-primas	EN1		Materiais utilizados por peso e volume.	Página 79.
	EN2		Percentagem dos materiais usados provenientes de reciclagem.	Não contabilizado.

Aspecto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol
Energia	EN3		Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária.	A grande percentagem de consumo de energia da Ibersol tem lugar nas unidades e armazéns, sob a forma de electricidade e gás. Relativamente à electricidade, ver a página 81. Não existem registos relativamente ao consumo de gás.
	EN4		Consumo indirecto de energia, discriminado por fonte primária.	O consumo indirecto de energia está essencialmente limitado aos combustíveis fósseis, gasolina e gasóleo, utilizados quer pelos nossos trabalhadores nas deslocações de trabalho, quer pela logística, assegurada por um fornecedor principal que suporta 90% da operação logística - Grupo GCT. Relativamente ao consumo de gasóleo e gasolina, da nossa frota de carros, a factura conjunta da Galp e BP soma o valor de € 157 105,02 em 2007. A Ibersol possui uma frota de 95 viaturas distribuídas pelos seus colaboradores da estrutura de negócio e serviços partilhados.
		EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.	De 2006 para 2007, num mesmo universo de 207 pontos de consumo verificou-se uma redução de 645 735 kWh, o que representa uma redução de 2,4% e uma redução de emissões de 322 toneladas de CO ₂ equivalente de acordo com a metodologia de cálculo da Carbono Zero.
		EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.	Páginas 80 a 81.
		EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indirecta e as reduções obtidas.	
	Água	EN8		Total de água consumida por fonte.
		EN9	Fontes hídricas significativamente afectadas por consumo de água.	Não se verificou.
		EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	Não se verificou.

Aspecto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol
Biodiversidade	EN11		Localização e tamanho da área pertencente à organização, arrendada ou por ela gerida dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Não aplicável à nossa organização.
	EN12		Descrição dos principais impactes significativos na biodiversidade associados a actividades e/ou produtos e serviços em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Não aplicável à nossa organização.
		EN13	Habitats protegidos ou restaurados.	Não aplicável à nossa organização.
		EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactes na biodiversidade.	Não aplicável à nossa organização.
		EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da UICN e em listas nacionais de conservação com habitat em áreas afectadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.	Não aplicável à nossa organização.
Emissões, efluentes e resíduos	EN16		Total de emissões directas e indirectas de gases causadores do efeito de estufa, por peso.	Não contabilizado.
	EN17		Outras emissões indirectas relevantes de gases causadores do efeito de estufa, por peso.	Não contabilizado.
		EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases causadores do efeito de estufa e as reduções obtidas.	Ao nível da produção de gases por via do consumo de electricidade, realizamos manutenção preventiva e substituição de equipamentos nas unidades, introduzimos painéis solares em algumas unidades, formamos todas as pessoas para o treino de práticas de redução do consumo. Ver páginas 80 e 81. Ao nível da produção de gases por via do consumo de combustíveis fósseis, incentivamos a utilização de videoconferência.
	EN19		Utilização e emissão de substâncias destruidoras de ozono, por peso.	Não contabilizado.
	EN20		NO ₂ , SO ₂ e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso.	Não contabilizado.
	EN21		Total de descargas de água por quantidade e destino.	Não se verificou.
	EN22		Peso total de resíduos, por tipo.	Página 79.
	EN23		Número e volume total de derrames significativos.	Não se verificou.

Aspecto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol
		EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da convenção de Basileia - Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.	Não se verificou.
		EN25	Identificação, tamanho, status de protecção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afectados por descargas de água e drenagem realizados pela organização relatora.	Não aplicável à nossa organização.
Produtos e serviços	EN26		Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactes.	Páginas 77 a 81.
	EN27		Percentagem de produtos e embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	Não aplicável à nossa organização.
Conformidade	EN28		Incidentes ou multas pelo não cumprimento das declarações, convenções, tratados internacionais, legislação nacional, regional e local sobre assuntos ambientais. Número total de sanções não-monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos.	No ano 2007, uma das nossas unidades em Braga foi autuada no valor de € 339,50 pelo Tribunal de Braga, por ter sido identificado um saco de lixo junto do contentor e não no seu interior.
Transporte		EN29	Impactes ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	Não disponível. Não foi possível para este relatório apurar estes dados.
Geral		EN30	Total de investimentos e gastos em protecção ambiental, por tipo.	<p>Ao nível da energia eléctrica, realizámos investimentos na manutenção preventiva dos equipamentos para todas as unidades e substituímos diversos tipos de equipamento, de forma a melhorar a eco-eficiência. Contudo, não possuímos registo rigoroso dos valores associados a estes investimentos.</p> <p>Ao nível dos investimentos para reduzir os combustíveis fósseis, gasolina e gasóleo, e emissões de gases derivados, introduzimos a prática de utilização de videoconferência, em três pontos estratégicos: Lisboa, Porto e Vigo. Deste modo, realizámos sempre que possível reuniões de equipa por videoconferência, o que evita, por um lado, a deslocação permanente das equipas, e, por outro lado, contribui para o aumento da sua produtividade.</p>

- | Perfil do Relatório
- | O Nosso Compromisso com a Responsabilidade Social
- | Construindo Relações de Confiança
- | A Paixão pelo Cliente
- | As Nossas Pessoas
- | Responsabilidade pelo Produto
- | Mãos no Mundo
- | Índice da GRI
- | Autodeclaração
- | Contactos

AUTODECLARAÇÃO

O Relatório de Sustentabilidade da Ibersol de 2007 foi elaborado com base nas Directrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade G3, da Global Reporting Initiative (GRI). De acordo com o nível de aplicação das Directrizes da GRI G3, este relatório evidencia um nível de aplicação C.

- | Perfil do Relatório
- | O Nosso Compromisso com a Responsabilidade Social
- | Construindo Relações de Confiança
- | A Paixão pelo Cliente
- | As Nossas Pessoas
- | Responsabilidade pelo Produto
- | Mãos no Mundo
- | Índice da GRI
- | Autodeclaração
- | Contactos

CONTACTOS

Para todos os esclarecimentos ou comentários relativos ao relatório ou ao seu conteúdo, contacte:

Direcção de Recursos Humanos

Tel.: 22 608 97 00

E-mail: responsabilidadesocial@ibersol.pt

Ficha Técnica

Título:

Relatório de Sustentabilidade 2007 - Compromisso com a Responsabilidade Social

Autor:

Ibersol, SGPS, S.A.

Concepção e Coordenação:

Ibersol, SGPS, S.A.

Design Gráfico e Produção:

Santa Fé Associates - Creative Brand Consulting

Paginação:

Santa Fé Associates - Creative Brand Consulting

Edição:

Julho/2008




ibersol
grupo

IBERSOL, SGPS, S.A.
Edifício Peninsula · Praça do Bom Sucesso
105/159 · 9º Andar - 4050-146 Porto · Portugal