

RELATÓRIO SUSTENTABILIDADE 2008

“OS TEUS DESCENDENTES
VÃO COLHER OS TEUS FRUTOS.”

Virgílio, 70 - 19 a.C.

Hoje

Amanhã



“OS TEUS DESCENDENTES
VÃO COLHER OS TEUS FRUTOS.”



•
Hoje

3 Perfil do Relatório

- 5 Princípios que Trazemos Connosco
- 6 Mensagem do Conselho de Administração
- 7 Missão, Visão, Valores e Princípios
- 11 Gestão de Risco

13 Parte 1: Construção de Relações de Confiança

18 Parte 2: Paixão pelo Cliente

- 19 Satisfação do Cliente no Centro da Gestão do Negócio
- 20 Rumo a um Serviço Excelente
- 20 Atenção ao Pormenor
- 21 Educação para o Consumo

22 Parte 3: Crescimento das Pessoas

- 23 Uma Escola para a Vida
- 28 Um Bom Local para Trabalhar

33 Parte 4: Responsabilidade pelo Produto

- 35 Certificação ISO 22000
- 35 Segurança Alimentar no Rock In Rio

36 Parte 5: Respeitar o Mundo em que Vivemos

- 37 Mãos no Mundo
- 39 Ambiente

41 Índice GRI

50 Contactos / Ficha Técnica



•
Amanhã

ÂMBITO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Este relatório de sustentabilidade reporta as principais áreas de desenvolvimento do Grupo Ibersol durante o ano 2008, mantendo o alinhamento, à semelhança do primeiro relatório em 2007, com o respectivo desempenho económico, ambiental e social.

O **âmbito deste relatório** corresponde à Ibersol SGPS, SA, no que se refere à sua actividade em Território Português durante o ano 2008. Em alguns casos, para melhor compreensão dos dados e contexto, sempre que pertinente, apresentaremos dados do Grupo em geral, incluindo Espanha, e dados de anos anteriores. Para uma leitura mais compreensiva da evolução do desempenho do Grupo Ibersol, o presente relatório não dispensa a análise de relatórios de anos anteriores.

No desenvolvimento deste relatório, seguimos as linhas orientadoras da GRI3*.

Quanto à sua estrutura, este está dividido pelos principais eixos de desenvolvimento que actualmente orientam a sustentabilidade da Ibersol, sendo que cada eixo principal será tratado por capítulo, apresentando os seus indicadores de forma integrada. Uma vez que o Relatório de Sustentabilidade é complementar ao Relatório e Contas, dispensamos aqui a repetição de alguns indicadores já apresentados.

Este relatório de sustentabilidade serve o propósito de prestar contas do desempenho do Grupo Ibersol, apoiando o fortalecimento da relação de diálogo e construção de confiança com as nossas partes interessadas. Considerámo-lo um documento indispensável no alinhamento das nossas partes interessadas com o nosso rumo para a sustentabilidade, disponibilizando-nos para com as partes *querer fazer melhor!*

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, mas que deverá ser feito pelo dia-a-dia da organização com as suas partes interessadas. São os nossos valores, estratégia e práticas que conduzem o nosso processo de reporting.

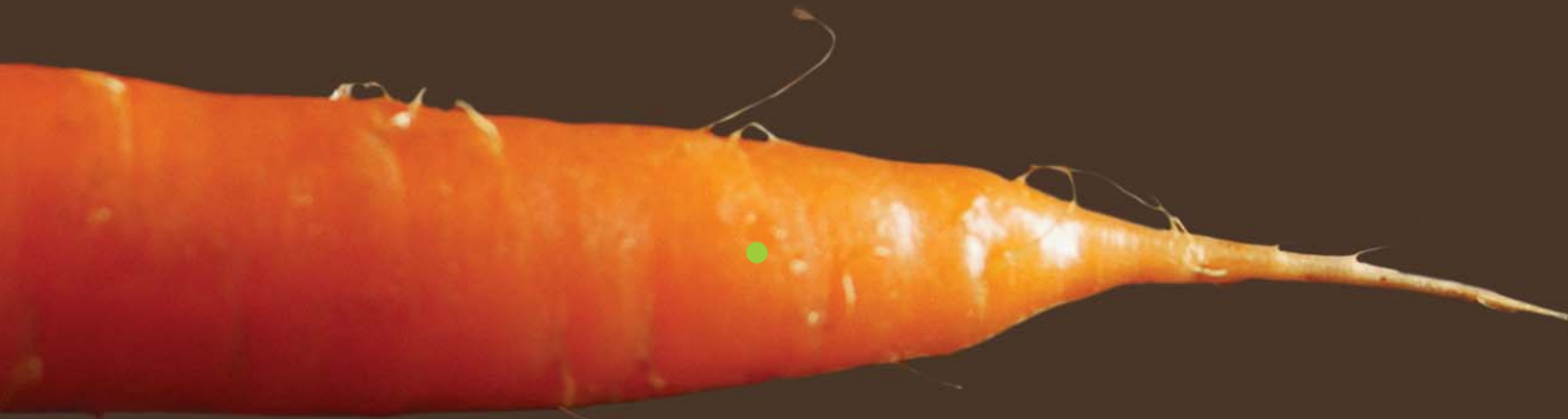
Adicionalmente, este relatório é, através da sua publicação, disponibilizado à avaliação e opinião das nossas partes interessadas, com vista a melhorar continuamente este processo de *reporting*.



Hoje

*Global Reporting Initiative.

Amanhã



A VALIDAÇÃO

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 pelos Revisores Oficiais de Contas, no contexto do Relatório e Contas.

Adicionalmente, este relatório é, através da sua publicação, disponibilizado à avaliação e opinião das nossas partes interessadas, com vista a melhorar continuamente este processo de reporting.

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Informação mais completa sobre o desempenho financeiro da Ibersol encontra-se no nosso Relatório e Contas de 2008, disponível no nosso sítio em www.iversol.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 revelam é fundamental 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.

Porto, 14 de Maio de 2008

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

- António Alberto Guerra Leal Teixeira
- António Carlos Vaz Pinto de Sousa
- Juan Carlos Vázquez-Dodero

O NOSSO COMPROMISSO COM A RESPONSABILIDADE SOCIAL

Hoje



Amanhã

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Procuramos trazer sempre connosco os valores e os princípios que orientam a nossa sustentabilidade. Assim, preparamo-nos para que o dia-a-dia do nosso negócio seja suportado em decisões transparentes, éticas e responsáveis, que se traduzam na criação de valor e na construção de relações de cooperação e confiança com as nossas partes interessadas.

Porque reconhecemos a importância que as nossas partes interessadas têm na construção do sucesso da organização, procuramos desenvolver continuamente melhores formas de diálogo, com vista a compreender melhor as suas necessidades e expectativas.

Esta forma de nos relacionarmos tem-nos permitido monitorizar mais eficazmente os riscos e oportunidades do negócio, mas também desenvolver soluções que dão resposta aos objectivos das diversas partes, alinhando interesses económicos, sociais e ambientais.

O tema do presente Relatório pretende ilustrar a ligação que procuramos fazer entre aquilo que hoje somos e fazemos com aquilo que julgamos e queremos alcançar no futuro!

Os nossos filhos irão colher os frutos e os impactes do que hoje fazemos! Por isso, hoje o cliente está no centro da gestão do negócio, para que amanhã os conceitos e serviços que criamos respondam aos seus desejos, necessidades e estilos de vida!

Por isso, hoje desenvolvemos uma Escola Ibersol, pautada por valores e princípios, que disponibiliza formação, desenvolvimento de talento, carreiras e valorização pessoal e profissional. Para que, amanhã, as nossas práticas e o conhecimento da organização assegurem a nossa competitividade de forma justa e transparente, sejamos criadores de emprego, as pessoas possam crescer pessoal e profissionalmente, e as que cá trabalham, trabalhariam ou venham a trabalhar tenham uma impressão positiva da organização!

Por isso, hoje desenvolvemos um conjunto de práticas de higiene e segurança alimentar reconhecidas com a certificação na Norma NP EN ISO 22000: Sistemas de Segurança Alimentar, para amanhã continuarmos a merecer e a crescer na confiança que os nossos Clientes e as nossas partes interessadas depositam na fiabilidade das nossas Marcas!

Por isso, hoje procuramos gerir os impactes ambientais decorrentes da nossa actividade, mantendo e preservando os recursos ambientais, por forma a garantir amanhã a qualidade de vida dos nossos filhos e dos nossos netos!

Por isso, hoje participamos nas comunidades locais para apoiar necessidades globais, relacionadas intrinsecamente com os impactes do nosso negócio, para amanhã fazermos parte de uma sociedade mais equilibrada e mais justa!

Em 2008, mantivemos-nos empenhados no nosso compromisso com a responsabilidade social, destacando-se os seguintes resultados:

1. a certificação ISO 22000 para toda a cadeia de valor transversal a todos os estabelecimentos e em 13 dos nossos restaurantes de diferentes marcas;
2. a participação no Rock in Rio e a preparação e mobilização de uma equipa Ibersol de 750 colaboradores, servindo 354 000 visitantes num único evento, com zero reclamações;
3. a comunicação do nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade, relativo à actividade de 2007;
4. a realização de um evento dinamizado para o sector da restauração, com a participação das principais partes interessadas (Accionistas, Entidades Reguladoras, Associações do Sector, Entidades Concessionárias, Universidades e Escolas, ONG's, Colaboradores, Fornecedores, Concorrentes, Agências de Comunicação Social, Marketing e Publicidade e Empresas de Consultadoria e Certificação);
5. a reciclagem de 100% dos óleos alimentares utilizados, equivalente a 177 toneladas de resíduos encaminhados para produção de biodiesel;
6. a implementação de medidas para seleccionar embalagens mais ajustadas ao tipo de necessidades que nos conduziu à redução de 8% do volume de resíduos de embalagens;
7. a sensibilização e formação das nossas equipas para a necessidade de nos tornarmos mais eficientes na utilização de energia, o que nos levou a uma redução de 7,2% do consumo de electricidade, o equivalente a 1651 toneladas de CO₂ e poupança de 2 474 000 KW;
8. a criação de um movimento nacional de luta contra a fome, com o envolvimento e sensibilização de 300 dos nossos restaurantes e 3000 das nossas pessoas, conseguindo sensibilizar e mobilizar connosco 350 000 clientes solidários na angariação de 140 000 euros para a realização de 800 000 refeições, que alimentarão 2000 crianças com fome durante um ano.

Numa sociedade e economia global onde a mudança e adaptação são uma constante, coloca-se à Ibersol a necessidade de uma gestão dinâmica capaz de analisar e influenciar globalmente, através de acções locais.

Reconhecemos que o que somos e fazemos hoje está longe daquilo que ambicionamos alcançar. Todos os dias nos esforçamos por ver mais longe o caminho que nos conduz até lá... Acreditamos que este caminho só se pode fazer em conjunto com as nossas partes interessadas, pelo que contamos com o seu envolvimento na concretização deste desafio!

MISSÃO, VISÃO, VALORES E

MISSÃO

A Ibersol é um Grupo multiconceito com implantação ibérica que opera 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.

Hoje, o Grupo Ibersol é uma referência no sector da restauração moderna em Portugal e em Espanha. Um percurso iniciado em 1990 com a abertura da primeira Pizza Hut, em Portugal, e em 2002, em Espanha, através da marca Pasta Caffé.

Hoje, o Grupo Ibersol assegura através dos seus restaurantes uma ampla cobertura a nível de Portugal Continental e das Regiões Autónomas, sempre fiel a um paradigma empresarial focado no cliente e, por isso, orientado para a inovação nas suas Marcas e novos conceitos de restauração.

A estratégia de crescimento adoptada pelo Grupo Ibersol tem em vista a liderança do negócio da Restauração Comercial na Península Ibérica e atingir, a longo prazo, uma dimensão que a coloque entre as empresas europeias mais significativas do sector.

VISÃO

Liderar, através de Recursos Humanos motivados e orientados para o serviço, o negócio ibérico da restauração comercial, pautados pelos Valores:

- Acreditamos e Valorizamos as Nossas Pessoas;
- Existimos para o Cliente;
- Temos Alegria em Partilhar;
- Fazemos Sempre Melhor;
- Temos Entusiasmo para Empreender.

A par da evolução para a diversificação de conceitos e serviços, tem-se verificado, ao longo dos últimos 10 anos, um crescimento do volume de negócios e do cash flow operacional. Hoje, o Grupo Ibersol possui um portefólio alargado de marcas de valor reconhecido no mercado, com um bom nível de penetração no mercado e uma experiência no plano operacional diferenciada.

A SUSTENTABILIDADE DO NEGÓCIO É GARANTIDA NO DIA-A-DIA POR PRÁTICAS DE GESTÃO SUPORTADAS EM VALORES E PRINCÍPIOS DA ORGANIZAÇÃO.

PRINCÍPIOS DA SUSTENTABILIDADE DA IBERSOL



CONSTRUIR
relações de confiança

PROPORCIONAR
experiências Mágicas
aos Clientes

CRIAR
lojas de Sonho
e de Futuro

SER
uma Escola para a Vida

RESPEITAR
e melhorar o Mundo
em que vivemos

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 100%
- Auscultação e compreensão das necessidades dos Clientes
- Reclamações zero
- Magia no sabor
- Produto e informação segura
- Contribuir para estilos de vida saudáveis

SER UMA ESCOLA PARA A VIDA

As nossas pessoas são quem constrói, no dia-a-dia, o sonho do Grupo e dão alma aos nossos objectivos! Queremos dar a todos 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
- Aprendizagem, valorização e evolução de carreira
- Motivação e satisfação pessoal e profissional
- Respeito pelas diferenças e Igualdade de Oportunidades
- Participação activa

Hoje



**CRIAR LOJAS DE SONHO
E DE FUTURO**

As nossas lojas são as nossas fábricas de sonhos!
Queremos que cada loja 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 criem 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*

**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 a comunidade e o 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*

Amanhã



NEGÓCIO

No final de 2008, o Grupo Ibersol operava 415 restaurantes, sendo 387 em regime de exploração própria e 28 de franquia, 308 em Portugal e 90 em Espanha, operando em 7 segmentos de mercado com propostas de valor diferenciadas.

As vendas do sistema ascenderam, em 2008, a 156 milhões de euros em Portugal, o que representa mais 6% que no ano anterior, e 58 milhões de euros em Espanha, correspondendo a mais 5% que no ano anterior.

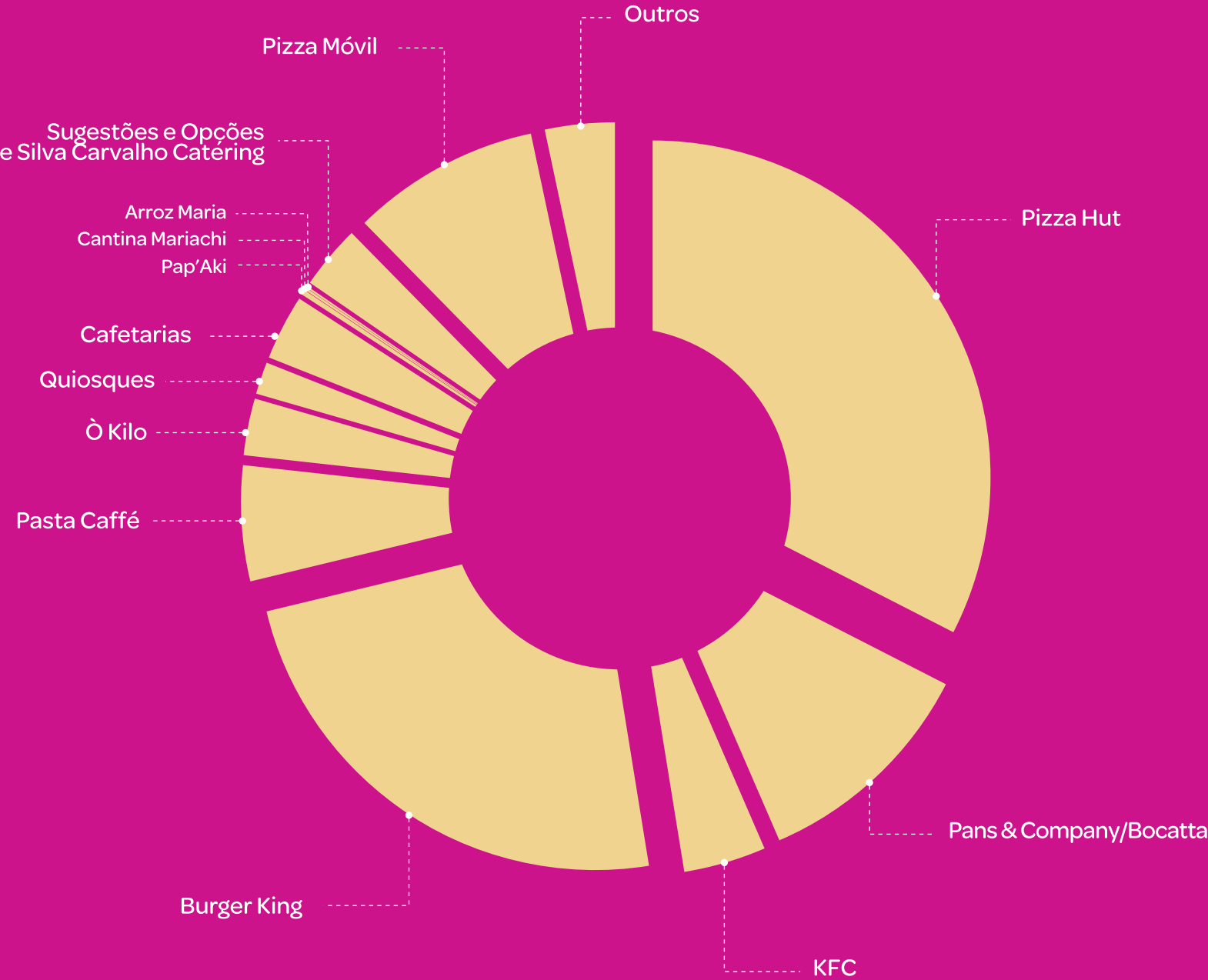
Em 2008 abrimos 24 novas unidades, às quais correspondeu a criação de 70 novos postos de trabalho, a empregabilidade e formação de mais cerca de 4600 profissionais em Portugal, o aumento do universo de colaboradores para 6238 e o lançamento de novas formas e conceitos de restauração.

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 cada unidade para garantir o seu desenvolvimento sustentado, ao nível económico, social e ambiental.

Amanhã

Hoje

REPARTIÇÃO DAS VENDAS POR MARCA



GESTÃO DE RISCO

A Gestão de Risco é um vector fundamental para o desenvolvimento sustentável do Grupo Ibersol, está presente em todos os processos, e é da responsabilidade dos diferentes intervenientes aos diferentes níveis da organização.

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 conduzida pelo comité executivo em articulação 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.

Ao nível do planeamento estratégico, são avaliados os riscos do portefólio dos negócios existentes, bem como do desenvolvimento de novos negócios e dos projectos mais relevantes e definidas as estratégias de gestão desses riscos.

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.

No plano operacional, são identificados e avaliados os riscos de gestão dos objectivos de cada negócio e planeadas acções de gestão desses riscos, que são incluídas e monitorizadas no âmbito dos planos dos negócios e das unidades funcionais.

No que respeita aos riscos de segurança dos activos tangíveis e das pessoas, são definidas políticas e standards e efectuado o auto-controlo do seu cumprimento, sendo realizadas auditorias externas a todas as unidades e implementadas acções preventivas e correctivas dos riscos identificados.

Por forma a garantir a conformidade dos procedimentos estabelecidos, é efectuada regularmente a avaliação dos principais sistemas de controlo interno do grupo.

Estes processos permitem identificar os potenciais riscos internos e externos que possam influenciar a sustentabilidade ao nível do negócio, pessoas, clientes e ambiente, antecipando implicações, consequências e decisões.

Todos os mecanismos de controlo de riscos identificados são suportados por normas e procedimentos internos escritos, onde estão definidas as 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.

Face à especificidade do negócio existem áreas de risco cuja gestão corrente é da responsabilidade de alguns departamentos funcionais, designadamente:

QUALIDADE E SEGURANÇA ALIMENTAR

Esta área de risco é coordenada pela Direcção de Qualidade, mediante as principais medidas de controlo:

- Qualificação e Selecção de Fornecedores e Produtos e o Programa de Controlos Periódicos aos Fornecedores, Produtos e Serviços;
- Garantia do Sistema de Rastreabilidade Implementado;
- Controlo do Processo Produtivo nas Unidades, através do Sistema de HACCP;
- Sistema de Desenvolvimento de Competências em Segurança Alimentar;
- Manutenção e Monitorização dos Sistemas de Dispositivos de Medição;
- Sistema de Gestão de Crises Alimentares, que permite a monitorização a todo o momento dos sistemas de alerta alimentar existentes e a actuação imediata se necessário;
- Sistema de Melhoria Contínua, suportado, entre outros instrumentos, por Programas de Auditorias Externas, em todas as unidades do Grupo; Programa de análises microbiológicas dos produtos finais realizado por amostragem por entidade externa acreditada; Sistema de Tratamento de Reclamações; Programa de Cliente Mistério; e Programa de Auditorias Internas no âmbito dos indicadores relacionados com a Segurança Alimentar;
- Programa *Viva Bem*, através do qual o Grupo informa os consumidores sobre o seu Sistema de Segurança Alimentar, bem como a oportunidade de terem hábitos alimentares saudáveis,

garantindo-lhes, de uma forma transparente, a informação necessária para fazerem as escolhas mais adequadas ao seu estilo de vida.

SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

Esta área de risco é coordenada pela Direcção de Recursos Humanos, mediante as principais 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;
- Implementação de uma rede de serviços organizados de higiene, segurança e saúde no trabalho, segundo a modalidade de serviços externos;
- Avaliação de riscos de segurança no trabalho por negócio;
- Auditorias trimestrais de segurança no trabalho em todas as unidades;
- Plano de Auditorias de segurança do próprio centro comercial, às lojas aí localizadas;
- Plano de medidas correctivas e preventivas, definido e implementado nas unidades;
- Seguros de Acidentes de Trabalho para todos os colaboradores;
- Realização obrigatória de exames médicos regulares;

- Atribuição de Seguro de Saúde a colaboradores, quadros superiores;
- Atribuição de Seguro de Acidentes Pessoais a colaboradores, quadros superiores.

FINANCEIROS

Esta área de risco é coordenada pela Direcção Financeira, centrando-se no acompanhamento da volatilidade dos mercados financeiros, especialmente a taxa de juro. Os principais riscos associados e respectivos mecanismos de controlo são:

Risco da Taxa de Juro

Como o Grupo não tem activos remunerados com juros significativos, o lucro e os fluxos de caixa da actividade de financiamento são substancialmente independentes das alterações da taxa de juro do mercado. Empréstimos emitidos com taxas fixas expõem o grupo ao risco do justo valor associado à taxa de juro. Com o actual nível das taxas de juro, a política do Grupo é, em financiamentos de maior maturidade, proceder à fixação total ou parcial das taxas de juro.

Risco de Crédito

A principal actividade do Grupo é feita com vendas pagas a dinheiro ou cartão de crédito/débito, pelo que não apresenta um risco elevado neste nível. O Grupo possui ainda políticas que limitam o montante de crédito a que os clientes têm acesso e que asseguram que as vendas a crédito são realizadas a clientes com histórico de crédito apropriado.

Risco de Liquidez

A sociedade procura manter um nível de capitais próprios adequado às características de grande parte do negócio (vendas a dinheiro e crédito de fornecedores) e assegurar a sua continuidade e expansão. O equilíbrio da estrutura do capital é monitorizado com base no rácio de alavancagem financeira [definida como: dívida remunerada líquida/ (dívida remunerada líquida + capital próprio)] com o objectivo de o situar no intervalo de 35% a 70%.

AMBIENTAIS

Esta área de risco é coordenada pela Direcção da Qualidade e tem como principal actuação a implementação da política decorrente dos princípios de sustentabilidade Ibersol, de modo que os processos e procedimentos sejam assegurados transversalmente. O Manual de Standards que suporta os planos de formação nas unidades visam, no essencial, a gestão racional da electricidade e a reciclagem de materiais e óleos usados.



OLHOS NOS OLHOS



• Hoje
A colega.

Amanhã •
A melhor amiga.

A Ibersol entende a sua Responsabilidade Social Corporativa como a forma de construir relações de parceria e de confiança que geram valor para as diferentes partes interessadas.

GESTÃO DOS IMPACTES



COMPROMISSOS ESTRATÉGICOS EM 2008

Quadro-resumo das Prioridades na Relação com as Partes Interessadas

PARTE INTERESSADA	NATUREZA DO INTERESSE	PRIORIDADES NA RELAÇÃO
Accionistas e Financiadoras	Desempenho global da Ibersol presente e futuro	Demonstrar a sustentabilidade da Ibersol
		Fornecer informações relevantes para a tomada de decisões
		O retorno do investimento e os indicadores do desempenho da Ibersol ser correspondente às suas expectativas presentes e futuras e diferenciador no mercado actual e emergente
Os Nossos Clientes	Consumidor em Geral Propostas de valor ajustadas ao seu estilo de vida, com garantia de segurança, qualidade, sabor e diferença	Usufruir directamente do desempenho global da Ibersol
		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 o sabor, qualidade e quantidade ajustados às suas expectativas
		Receber informação clara e transparente sobre o produto que estão 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.
As Nossas Pessoas	Emprego e condições de trabalho	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

PARTE INTERESSADA	NATUREZA DO INTERESSE	PRIORIDADES NA RELAÇÃO
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.	A comunicação e marketing sobre o produto e serviço ao cliente são responsáveis por garantir a veracidade e adequação da mensagem à realidade e ajudar o consumidor a tomar decisões numa base informada.
		Garantir a privacidade do cliente em todas as suas acções
		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
		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 sua família numa óptica social, promovendo o seu equilíbrio

PARTE INTERESSADA	NATUREZA DO INTERESSE	PRIORIDADES NA RELAÇÃO
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 se ajustarem às respectivas necessidades
		Receber <i>feedback</i> 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 disponíveis para o processo de aprendizagem conjunto que garante a criação do maior valor para o cliente
		Usufruir indirectamente do desempenho global da Ibersol
Sociedade	Comunidade Local Impactes positivos na educação e estilos de vida das actuais e futuras gerações, influenciando a facilidade de integração no mercado de emprego	Usufruir de visitas de estudo guiadas ou estágios que apoiem o desenvolvimento vocacional e profissional de alunos na área de hotelaria, turismo e restauração, mostrando-lhes 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

PARTE INTERESSADA	NATUREZA DO INTERESSE	PRIORIDADES NA RELAÇÃO
		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
		Assegurar a reputação das Marcas Ibersol e esclarecer sobre a sua real vocação e formas de actuação, dando a conhecer a marca 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
Ambiente	Desenvolver a actividade minimizando os impactes negativos no ambiente, de modo que este possa manter os seus recursos	Contribuir através da proposta de valor para estilos de vida saudável do consumidor e dos colaboradores
		Tornar mais positivo o impacte das nossas acções no ambiente, melhorando a eficiência das nossas operações
Estado	Cooperar com políticas de desenvolvimento Nacional	Compreender as políticas nacionais e o papel na sua operacionalização através da empresa
		Cumprir os dispostos legais e proceder ao pagamento assíduo das contribuições financeiras

PARTE INTERESSADA	NATUREZA DO INTERESSE	PRIORIDADES NA RELAÇÃO
Entidades Reguladoras (principais)	Integração das diferentes preocupações sociais, ambientais e económicas nos processos e práticas de gestão da Ibersol	Colaborar com as políticas nacionais através das práticas organizacionais e cumprimento da lei. (Especificam-se abaixo algumas das entidades mais relevantes*)

*QUADRO DE ENTIDADES REGULADORAS RELEVANTES

ENTIDADE	NATUREZA DO INTERESSE	NECESSIDADES E PREOCUPAÇÕES NA INTERACÇÃO
CMVM - Comissão do Mercado dos 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.
AHRESP- Associação de Hotelaria 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 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.
ANQ- Agência Nacional para a Qualificação	Coordenam a execução das políticas de educação e formação profissional de jovens e adultos e asseguram 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.

EVENTO Sector da Restauração e Bebidas, novos desafios

Em 2008, o Grupo Ibersol, com o apoio da AHRESP, dinamizou um evento para o sector da Restauração, convidando a participar as suas partes interessadas, onde puderam estar presentes: AHRESP (Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal), ASAE (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica), AMI (Assistência Médica Internacional), Associação do Industriais de Panificação, Pastelaria e Similares do Norte, Associação dos Empresários de Hotelaria e Turismo do Douro, Fornecedores, Concorrentes, Entidades Concessionárias, Associação para Escola Superior de Biotecnologia da Universidade Católica, APCER (Associação Portuguesa de Certificação), Associação Portuguesa de Nutricionistas, Colaboradores Ibersol, Agências de Comunicação Social, Publicidade e Marketing, Câmara Municipal do Porto, Empresas de Consultoria na área alimentar, Agrupamento de Escolas Vertical das Antas.

Este evento teve como objectivo principal reunir as principais partes interessadas para colocarem em comum as questões principais que mobilizam o sector para a sustentabilidade. Assim, criou-se um espaço de diálogo onde a Ibersol teve oportunidade de partilhar as suas práticas, cobrindo todos os seus eixos de sustentabilidade com as suas partes interessadas presentes.



FLUXO FINANCEIRO POR PARTE INTERESSADA

Valores consolidados em milhões de euros (para Portugal e Espanha)



PARTE 2: PAIXÃO PELO CLIENTE

EXPERIÊNCIAS GRATIFICANTES

Hoje •
Uma dentada.

• Amanhã
Um beijo.

Hoje

SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO CENTRO DA GESTÃO DO NEGÓCIO

O Grupo Ibersol tem desenvolvido o seu negócio num paradigma empresarial com enfoque no cliente, sendo o seu compromisso o de criar experiências mágicas, quer ao nível do produto, serviço ou consumo. Entenda-se por experiências mágicas todas as vivências positivas que o cliente tem no contacto com as marcas Ibersol e que, potencialmente, o fazem voltar a escolher uma das nossas marcas.

Consideramos que esta postura se tem revelado um factor fundamental como garante da sustentabilidade dos negócios e marcas Ibersol.

Hoje, temos um consumidor mais ciente dos seus deveres, mas também do seu poder, que opta, exprime a sua opinião e a exerce, premiando os que o satisfazem e abandonando quem não satisfaz as suas necessidades e expectativas. Para isso, o Grupo e as suas marcas têm percorrido um caminho de adaptação e conquista de um sempre novo consumidor, investigando e procurando conhecer a partir de cada contacto quem são estes clientes e consumidores em geral e definindo novas soluções que dêem resposta a essas necessidades e desafios.

Porque a paixão pelo cliente é sincera, renovamo-la a cada dia, por um lado, garantindo práticas de qualidade e segurança alimentar rigorosas e, por outro lado, promovendo uma maior consciencialização sobre hábitos de vida saudáveis, combate à obesidade e promoção da actividade física, que ajudem o consumidor a fazer melhores escolhas, mais informadas, conscientes e mais adequadas às suas necessidades (www.vivabem.pt).

Amanhã



Hoje



embalagens

RUMO A UM SERVIÇO EXCELENTE

A Ibersol desenvolve um esforço contínuo de conhecimento do consumidor, ouvindo mais de **1 milhão de clientes** por ano, o que lhe permite antecipar cenários de satisfação de necessidades e de cumprimento surpreendente de expectativas dos consumidores, ajustada às dinâmicas da procura, capaz de aportar maior valor e encontrar níveis de indispensável sustentabilidade do negócio.

Assim, o Grupo Ibersol entende que as políticas de sustentabilidade passam também pela retenção e ampliação da sua base de clientes e, para tal, a satisfação dos consumidores é um ponto central.

É um factor de sucesso para a plena satisfação dos clientes a forma transparente e fiável de toda a cadeia de valor. Alguns números:

- Mais de **1500 produtos** com informação nutricional, disponível nos restaurantes e site www.vivabem.pt
- **2,9 Reclamações por cada 100 000 transacções**
- **+ de 4100 auditorias de Cliente Mistério/ano**
- **+ de 1100 auditorias de HSA**, realizadas por entidade externa
- **+ de 2600 controlos laboratoriais** de produtos
- **+ de 3600 auditorias internas**
- **100% Fornecedores e produtos homologados**
Formação em Segurança Alimentar, em processos-chave na organização e serviço ao cliente
- Resíduos valorizados (óleo alimentar) = **177 toneladas**
- Redução em 8% do volume de resíduos de

Amanhã

ATENÇÃO AO PORMENOR

O Cliente é a razão do negócio, pelo que a Ibersol foi ao longo dos anos desenvolvendo múltiplos instrumentos que permitem ouvir e perceber as suas necessidades.

A Ibersol efectuou investimentos na monitorização da satisfação do Cliente, através do Programa de Cliente Mistério, Inquéritos de Satisfação e do Sistema de Tratamento de Reclamações e Sugestões.

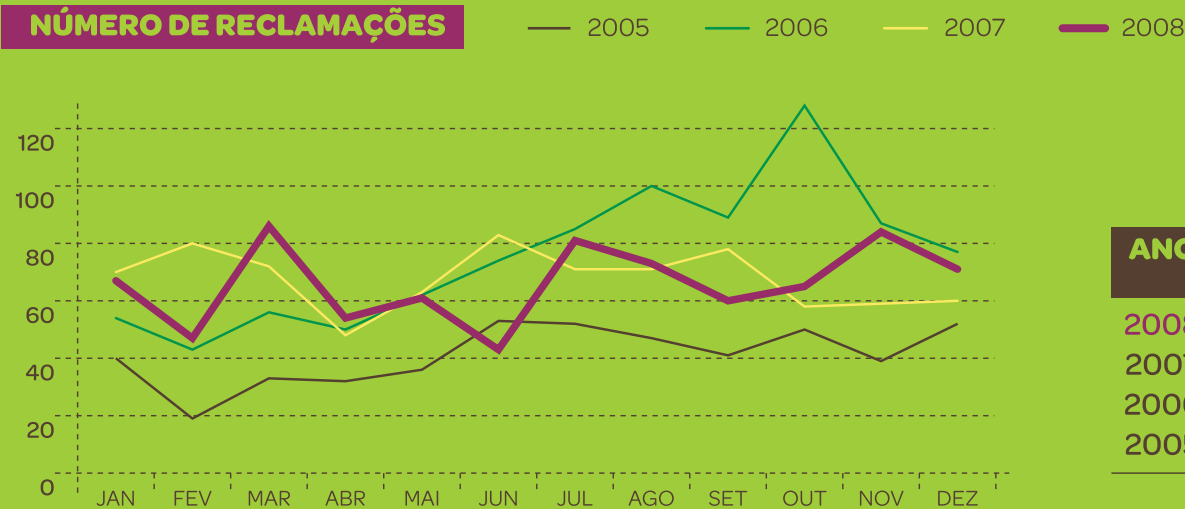
Através destes programas monitoriza-se a Satisfação do Cliente face aos produtos e serviços prestados pelas diferentes marcas, o cumprimento dos standards de operação, o levantamento das sugestões dos Clientes, e fundamenta-se o desenvolvimento das oportunidades de melhoria identificadas.

Relativamente ao Sistema de Tratamento de Reclamações, instrumento fundamental para a promoção da proposta de valor, é de realçar:

- a incorporação nos indicadores de gestão de todas as reclamações registadas nos vários meios ao dispor (contacto pessoal, telefónico, sítio da Internet, livro de Cliente Ibersol, cartões de satisfação e Livro de Reclamações oficial, etc.);
- o tratamento individualizado de cada reclamação junto do Cliente (que garante um contacto com cada Cliente que reclama, de forma a manter a sua satisfação e a fidelização às Marcas do Grupo); e
- a produção de indicadores de reclamação que integram os processos de gestão das marcas, como suporte à melhoria contínua.

Em 2008, para cada 100 000 transacções, verificaram-se 2,9 reclamações de Clientes (valor inferior a 2007), o que evidencia os esforços desenvolvidos na prestação de um serviço com qualidade.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES



ANO	MÉDIA MENSAL
2008	66
2007	68
2006	75
2005	41

Mantêm-se como áreas valorizadas pelos nossos Clientes e pelos nossos standards, bem como áreas de oportunidade de melhoria, a Hospitalidade e a Rapidez de Serviço.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO – O PROGRAMA *VIVA BEM*

Dando continuidade à optimização da proposta de valor para o Cliente, e procurando contribuir para melhorar o conhecimento da população sobre como ter um estilo de vida saudável, aprofundou-se em 2008 o desenvolvimento do Programa *Viva Bem*.

Este programa, baseado no estabelecimento de um diálogo responsável, transparente e claro com o Cliente, assenta em 4 vectores essenciais: a garantia da segurança alimentar em todos os produtos, a variedade e máxima qualidade dos ingredientes e produtos, o sabor que é a paixão de cada cliente pela sua Marca e a actividade física, complemento essencial para um estilo de vida saudável.

Deste modo, através do Programa *Viva Bem*, procura-se transmitir ao consumidor como fazer uma alimentação saudável, e simultaneamente saborosa, visitando as Marcas do Grupo, elemento que, combinado com actividade física, é a base para a garantia de um estilo de vida saudável, área de preocupação crescente nos nossos consumidores.

Como exemplo da promoção dos estilos de Vida Saudável junto dos consumidores, seleccionamos a acção “Comer Bem Dá Saúde e Prémios”, que decorreu nos meses de Março e Abril, a qual promoveu a alimentação saudável e equilibrada, através da rotatividade do consumidor entre os diferentes restaurantes das marcas *Viva Bem*, em articulação com a actividade física.

No total participaram connosco 80 000 consumidores!

Em 2008, deu-se particular atenção aos processos internos de suporte, nomeadamente ao aprofundamento do conhecimento em alimentação, estilos de vida saudáveis e informação nutricional da oferta das Marcas inseridas no programa e a sua contínua actualização.

Neste sentido, em 2009, estabeleceram-se como requisitos de homologação de novos ingredientes/produtos a garantia pelo fornecedor da respectiva informação nutricional, para além de um conjunto de referenciais internos para promoção de estilos de vida saudáveis. Destaca-se igualmente o investimento na identificação de formas mais simples, atractivas e compreensíveis de comunicar a informação nutricional dos produtos em cada Marca e de envolver para o assumir de um estilo de vida saudável, investimento esse que se prevê ser maximizado em 2009.



Amanhã

Hoje



PARTE 3: CRESCIMENTO DAS PESSOAS

CRESCER NA PROFISSÃO, CRESCER COMO PESSOAS

Hoje •
A brincar.

• Amanhã
A voar.



UMA ESCOLA PARA A VIDA!

As políticas de Recursos Humanos visam desenvolver o capital humano interno, 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.

Procuramos edificar na Ibersol, e através do dia-a-dia de trabalho, uma escola para a vida, exigente, onde todos possam desenvolver as suas competências mais relacionadas com o trabalho e com a vida em geral, e possam ver valorizados a sua participação, a sua atitude responsável, o seu esforço e dedicação e o seu talento.

Assim, hoje na Ibersol criamos processos de aprendizagem e disponibilizamos ferramentas que permitam às pessoas desenvolver as suas competências e autonomia em contínuo, aumentando a sua empregabilidade.

Do mesmo modo, é nossa preocupação desenvolver uma atitude de cidadania nas nossas pessoas, que vá para além da Ibersol, pelo que desenvolvemos acções de participação na comunidade onde são elas as protagonistas.

Em função dos projectos, as equipas são criadas e formadas, sendo elas próprias que conduzem as acções.

Estas acções são desenvolvidas no exterior, participando as nossas equipas fora da loja, directamente na comunidade, mas também no interior, disponibilizando-nos para receber pessoas que queiram conhecer-nos, estagiar ou trabalhar connosco.



Hoje

Amanhã

EMPREGABILIDADE

No final de Dezembro de 2008, a Ibersol contava no Grupo com um total de **6238 colaboradores**. Em Portugal a Ibersol fechou o ano com um total de **4734 colaboradores**, o que representa em termos absolutos um acréscimo de 70 colaboradores e respectivos postos de trabalho face a 2007.

No que respeita à distribuição por género, a Ibersol mantém o seu perfil, apresentando uma diferença ligeira em favor do género feminino (54%) face ao género masculino (46%).

A média de idades dos nossos colaboradores é de 27 anos, o que significa estarmos perante uma força de trabalho muito jovem, explicada em grande medida pelo facto de a Ibersol representar muitas vezes uma primeira oportunidade de emprego ou possibilitar a conciliação dos estudos com uma actividade profissional.

O nível de rotação do Grupo, associado aos programas estruturantes de carreira e formação, permite que a Ibersol seja identificada como uma Escola para a Vida, com forte capacidade de empregar jovens e proporcionar-lhes experiência, formação, qualificação e valorização profissional. Para além dos 6238 postos de trabalho em Portugal e Espanha a Dezembro de 2008, a Ibersol criou novo emprego a cerca de 6000 pessoas, por via da rotação, flexibilidade de horários de trabalho e formação que oferece aos jovens à procura de primeiro emprego, ou profissionais com ou sem experiência ou qualificação profissional.

Os jovens na Ibersol, com ou sem experiência profissional, têm sempre oportunidade de aprender e crescer no Grupo se manifestarem empenho, ambição e força de vencer!



• Hoje

Amanhã

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COLABORADORES

POR GÉNERO

GÉNERO	2005	2006	2007	2008
Feminino	2147	2268	2539	2563
Masculino	1936	1977	2125	2171
Total	4083	4245	4664	4734

POR FAIXA ETÁRIA

FAIXA ETÁRIA	2005	2006	2007	2008
< 18 anos	213	233	221	180
18 a 25 anos	2220	2237	2410	2367
26 a 30 anos	790	799	860	917
31 a 35 anos	422	494	563	611
> 35 anos	438	482	610	659
Total	4083	4245	4664	4734

EVOLUÇÃO DA TAXA DE ROTAÇÃO

ROTAÇÃO	2006	2007	2008
Grupo	98,2%	101,3%	95,9%
Unidades	101,8%	105,1%	99,3%
Estrutura de Negócios e Serviços Partilhados	16,9%	18,1%	12,7%

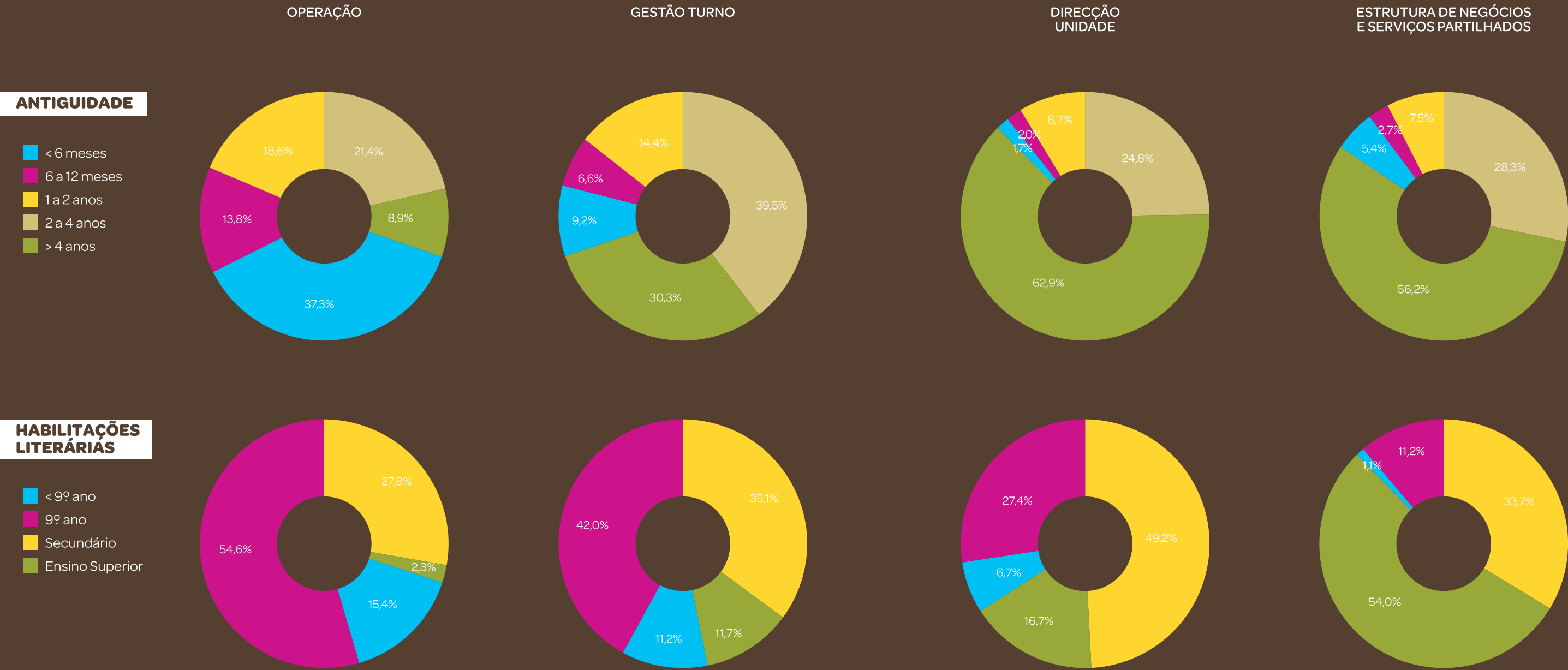
Todos os dados referentes a Portugal.



CARACTERIZAÇÃO DOS COLABORADORES
POR ESTÁDIO DE CARREIRA



CARACTERIZAÇÃO DOS COLABORADORES
POR ESTÁDIO DE CARREIRA (cont.)



• Hoje

Em termos de habilitações literárias, uma grande parte dos nossos colaboradores não tem o 9º ou o 12º ano de escolaridade concluído. É no intuito de valorizar estas pessoas e servir como apoio à melhoria das suas qualificações, bem como ao prosseguimento dos seus estudos, que a Ibersol desenvolve uma série de iniciativas no âmbito da Formação, passando pela formação interna, que tem um carácter contínuo, até ao apoio e incentivo à participação em iniciativas de carácter mais geral, como é o caso do **Programa Novas Oportunidades**, que contribui para aumentar a sua qualificação.

ESTÁGIOS NA IBERSOL

Em 2008 acolhemos para estágio de média e longa duração (6 a 12 meses) 32 jovens, provenientes de diferentes instituições de ensino, desde escolas profissionais a universidades, com níveis de formação diversos e de áreas do conhecimento também diferentes, sendo que cerca de **60% dos jovens** puderam integrar um projecto na Ibersol após finalizado o seu estágio com bom aproveitamento.

• Amanhã

FORMAÇÃO E TREINO

Na Ibersol a formação é o instrumento por excelência na gestão das pessoas, desenvolvendo programas que dão resposta às necessidades de conhecimento e aplicação dos nossos standards operacionais, de serviço, de gestão, liderança e comunicação.

Desenvolvemos programas de formação estruturantes de carreira, orientados para o cumprimento dos standards de gestão transversais e específicos de cada marca, que assegurem o nível de desempenho das práticas das nossas pessoas em todas as lojas.

Porque acreditamos no potencial e valorizamos as competências das nossas pessoas, criamos oportunidades de desenvolvimento que se concretizam na elaboração de planos de formação individualizados, desde a sua integração, permitindo ao colaborador a aquisição de novos conhecimentos e a progressão na carreira. Os nossos planos de formação compreendem uma componente de formação em sala, seguida de formação *on the job*, para que as nossas Pessoas tenham a oportunidade de aplicar os conhecimentos adquiridos em sala e, simultaneamente, conquistar competências reais através da prática em contexto de trabalho.

Durante o ano de 2008, foi ministrado um volume de formação em sala de **18 566 horas** e um volume de formação em contexto de trabalho de **241 212 horas**. Estes valores traduzem-se numa média de **25 horas de formação em contexto de sala, a somar a 29 horas de formação em contexto de trabalho por colaborador**, o que perfaz um valor médio de **54 horas de formação por colaborador**.

EM 2008, DESTACA-SE O PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DESENVOLVER GESTORES, DIRIGIDO A TODAS AS EQUIPAS DE DIRECÇÃO.

O programa *Desenvolver Gestores*, destinado a formar e certificar Gestores de Turno e Responsáveis de Unidade, constitui a fase seguinte aos programas de formação específicos de cada marca para os colaboradores do estádio de carreira “Operação”, e visa o desenvolvimento de competências de liderança, auto-confiança e sentido de responsabilidade, tendo em vista o exercício eficaz da função de Gestão da Unidade.

Este é um programa de grande valor para a organização por apoiar o desenvolvimento de competências de importantes funções na organização, como aquelas que constituem a equipa de direcção do restaurante.

Durante o ano de 2008 foram empreendidas 55 acções de formação em sala, num total de 376 horas. Nestas acções estiveram envolvidos 846 formandos e 12 formadores das marcas: Pizza Hut; Sugestões e Opções; Burger King; KFC; Pans & Company; Ò Kilo; Pasta Caffé e Multimarca.

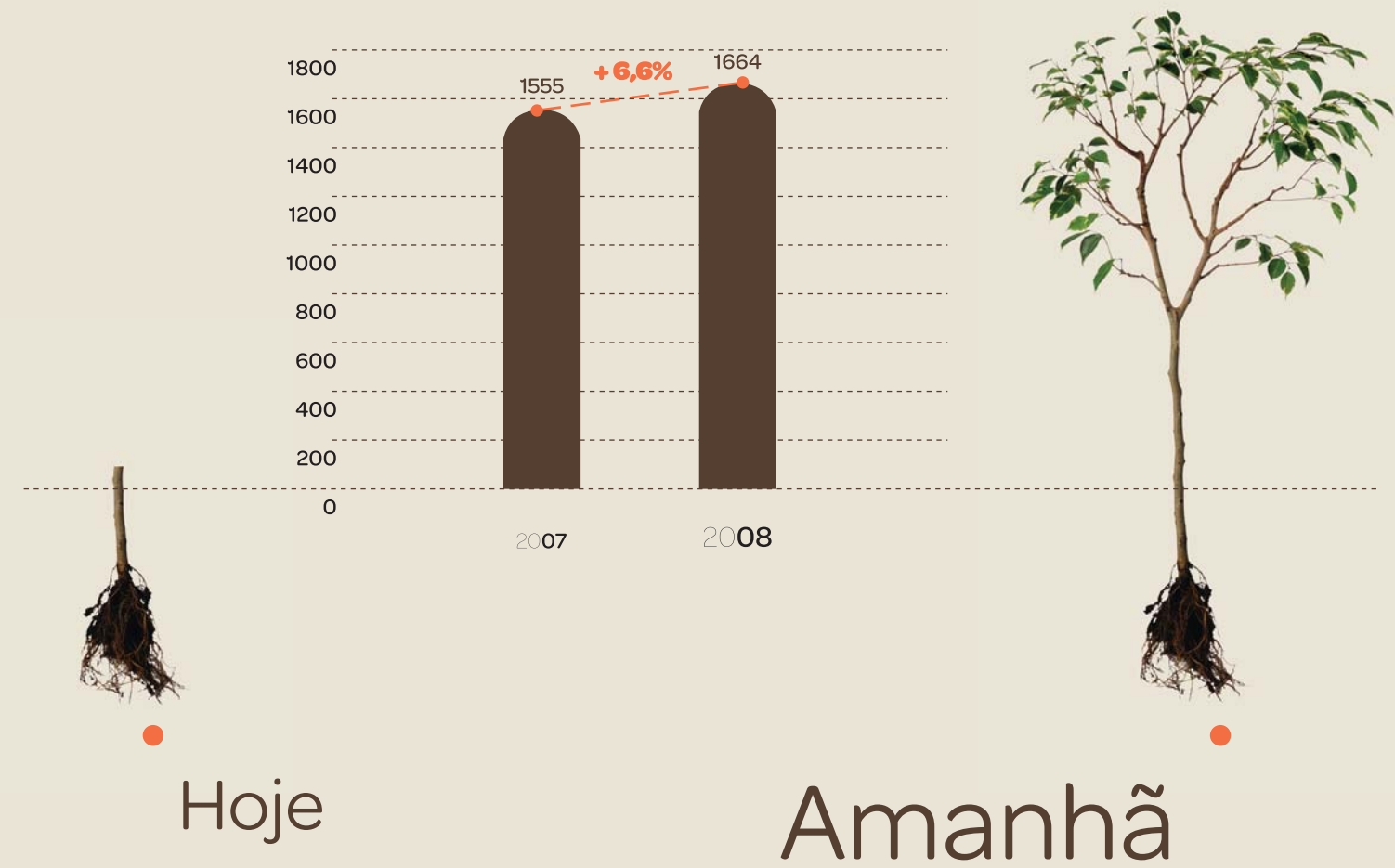
No que concerne à formação em contexto de trabalho destaca-se o resultado da Taxa média de recertificação das equipas actuais de Directores de unidade no ano 2008, que é de **75,2%**. Este resultado significa que **75% do nossos Directores de Restaurante já formados e treinados em 2007 voltaram a colocar-se à prova em 2008 no mesmo programa, tendo obtido a sua certificação**.

CARREIRAS

Acreditamos e Valorizamos as Nossas Pessoas, pelo que incentivamos o desenvolvimento de cada colaborador e proporcionamos que cada um possa participar em processos de formação, aceder a diversas ferramentas de aprendizagem, viver uma cultura organizacional empreendedora e possuir acompanhamento e feedback das suas chefias.

Garantimos que as oportunidades de desenvolvimento são as mesmas para todos; contudo, a evolução de cada um depende do seu esforço, dedicação, ambição, desempenho e talento!

Em 2008, em média, cerca de **138 colaboradores por mês evoluíram na carreira**, vendo o seu esforço profissional reconhecido. **No total, em 2008, evoluíram na carreira 1664 colaboradores.**



UM BOM LOCAL PARA TRABALHAR

A Ibersol procura que todos os que colaboram consigo tenham uma imagem positiva da organização enquanto local para trabalhar, compreendendo, por isso, para além dos factores até aqui apresentados, os factores do bem-estar e segurança, a socialização interna e aproximação à família e, por último, em certa medida como consequência, a satisfação das pessoas que consigo colaboram.

IBERSOL EM MOVIMENTO EM 2008

No Grupo Ibersol investimos no encontro e socialização das pessoas, criando oportunidades para que a nossa cultura e valores possam ser reforçados.

No ano 2008, procuramos realizar actividades para além daquelas que já habitualmente desenvolvemos, destacando-se 3 acções, pelo seu carácter diferenciador.

O concurso **CANTORES IBERSOL**, que posteriormente originou a construção de um Hino Ibersol, nasceu da ideia de que entre nós existe uma diversidade imensa de capacidades, interesses e talentos, que queremos valorizar. Foi colocado o desafio a toda a organização: a Ibersol sabe cantar? As pessoas responderam com entusiasmo e afinação!

O Concurso **CARAS IBERSOL** pretendeu, para além de estimular outras características e capacidades dos colaboradores que não as habitualmente valorizadas nas suas funções, dar sentido à ideia de que entre nós existe “Gente Gira”: posteriormente as fotografias obtidas foram utilizadas na comunicação interna de modo a valorizar a importância das pessoas para a organização.

Porque sabemos que entre nós existem pessoas com diferentes necessidades e alguns com mais dificuldades nalgum domínio, emocional, físico, económico, ou outro, realizamos uma acção ao nível da equipa de estrutura, designada **EXISTIMOS TAMBÉM PARA OS OUTROS**. Foi uma acção de solidariedade dinamizada internamente com o objectivo de cada um na organização conseguir identificar os colegas mais necessitados, disponibilizando apoio sobre diversas formas aos mesmos.

Tal como já referimos, e porque também vale a pena repetir as experiências mágicas vividas pelos nossos colaboradores, voltámos a realizar, em 2008, algumas actividades já desenvolvidas em anos anteriores, tais como: o nosso tão apreciado **Campeonato Futibersol** em Lisboa e no Porto; o **Torneio de Bowling** no Porto; a Corrida de *Karting* em Palmela; a participação no Porto **Bike Tour**; o Concurso de Fotos de Máscaras de Carnaval; o Concurso de Desenhos de Natal para Filhos dos Colaboradores; e, claro, as habituais Festas de Natal, com a ida ao Circo ou ao Cinema em Família, destinada a Colaboradores com filhos pequenos.

O nosso **Ibersoltas** continua também a ser uma das ferramentas de comunicação interna do Grupo Ibersol mais eficaz e animada, a que todos os colaboradores têm acesso.



SAÚDE E SEGURANÇA

A segurança e o bem-estar dos nossos colaboradores são um compromisso para a Ibersol. No sentido de providenciarmos boas condições de trabalho às nossas pessoas, de acordo com o negócio, procuramos formar todas as pessoas da operação aquando da sua integração na organização, distribuindo designadamente um manual informativo de apoio.

No ano 2008 registámos um total de 303 acidentes, o que representa uma diminuição de 31 acidentes face aos registados em 2007. Verificámos um aumento do número de acidentes *in itinere*, de 16, em 2007, para 25, em 2008.

303 Acidentes de Trabalho (0 Graves)

ANO	2008	2007	2006	2005	2004
ACTIVOS	6,4%	6,4%	6,3%	6,4%	6,5%

No que respeita às causas dos acidentes, verificam-se 25% com origem em quedas ou desequilíbrio dos colaboradores, 21% têm origem em cortes, 18,3% em acidentes de viação, 12% têm origem em queda ou choque com objectos.

No que se refere aos acidentes de viação, 13% ocorreram no *delivery*, 5% em *in itinere* e 0,3% em serviço externo.

Tal como havia acontecido em 2007, no ano de 2008 não se verificou qualquer acidente mortal relacionado com a actividade da Ibersol.

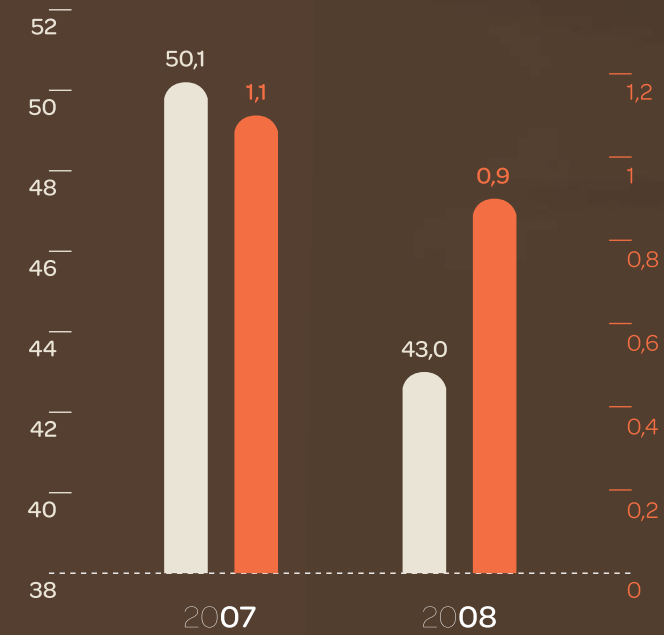
A prevenção das condições de trabalho, por formação das pessoas, será o factor mais importante na diminuição deste tipo de sinistralidade, quer dos que não têm gravidade deverá continuar a ser reforçada.

Em 2008:

- Tivemos + de 1100 auditorias de higiene e segurança no trabalho, realizadas por entidade externa
- Reduzimos o índice de gravidade de acidentes de trabalho (Ig) em mais de 20%
- Reduzimos o índice de frequência de acidentes de trabalho (If) em mais de 14%

ÍNDICE DE FREQUÊNCIA (If)

ÍNDICE DE GRAVIDADE (Ig)



Hoje



Amanhã

SATISFAÇÃO DE COLABORADORES

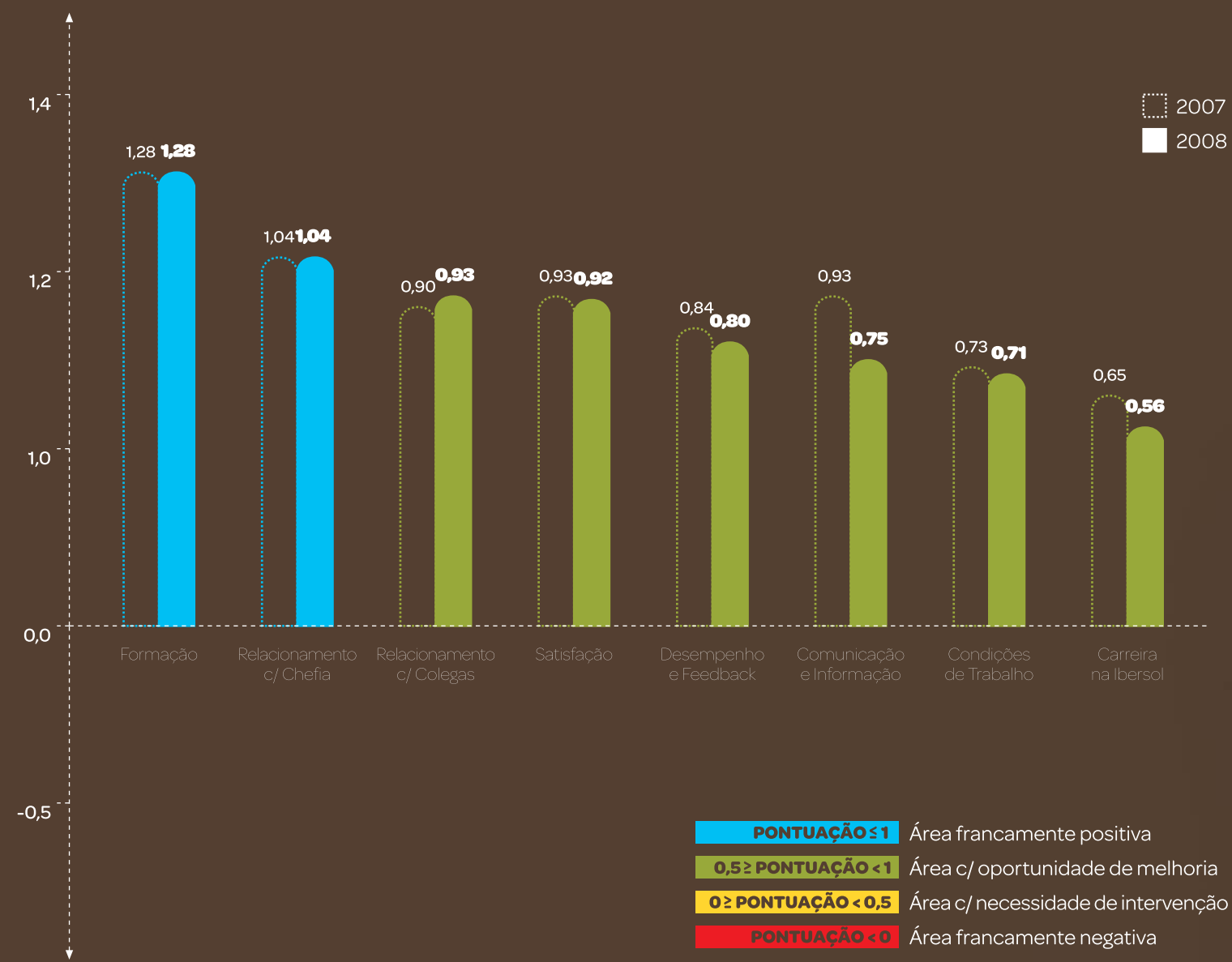
No sentido de avaliar as percepções dos nossos colaboradores, face à organização, a Ibersol realiza anualmente um inquérito de auscultação - Tenha a Palavra. Para além de uma vaga anual intensiva, que pretende abranger a totalidade de unidades e colaboradores do Grupo, o cartão Tenha a Palavra está disponível durante todo o ano para que os colaboradores possam, de forma confidencial, transmitir as suas opiniões e sugestões acerca do Grupo.

A realização do **inquérito anual é um processo fundamental na definição da estratégia de Recursos Humanos do Grupo**, já que possibilita um contacto mais próximo com as nossas pessoas, permitindo um conhecimento mais aprofundado das suas necessidades e expectativas.

Em 2008, o inquérito Tenha a Palavra contou com a participação de **2695 colaboradores**, o que representa uma taxa de adesão global de 60%, **mais 14% do que em 2007**. Em termos de estádios de carreira, participaram 42,3% dos colaboradores da Operação e 61,8% dos colaboradores das Equipas de Direcção. Apesar de termos aumentado a taxa de adesão face a 2007, é nosso objectivo continuar a apostar no envolvimento das nossas pessoas neste projecto.

Os resultados da auscultação de 2008 demonstraram que todas as dimensões em análise no inquérito foram avaliadas de forma positiva pelos nossos colaboradores. **As dimensões Formação e Relacionamento com a Chefia foram aquelas que obtiveram uma avaliação mais positiva**, demonstrando serem pontos fortes do Grupo. No que respeita às dimensões Comunicação e Informação, Carreiras e Condições de Trabalho, ainda que avaliadas positivamente, são as áreas onde poderemos encontrar mais oportunidades de melhoria, segundo a percepção dos colaboradores.

Para além do questionário, o cartão Tenha a Palavra possibilita aos colaboradores efectuarem comentários mais amplos. Em 2008 foram feitos **1058 comentários de colaboradores**. Em termos genéricos, estes comentários apresentam-se como um feedback construtivo dos nossos colaboradores, apresentando sugestões de melhoria, bem como elogiando as actuais práticas do Grupo Ibersol.



No sentido de aprofundarmos as questões levantadas pelo estudo de satisfação, devolver feedback e disponibilizar os seus resultados à organização, realizou-se um Fórum de Recursos Humanos Interno, visando recolher, dos principais líderes da organização, os respectivos planos de acção para melhorar a satisfação das nossas pessoas.



Hoje

Amanhã

PRAZER ALIMENTAR, PRAZER SAUDÁVEL

Hoje •
Um sorriso.

• Amanhã
Satisfação.



RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

A responsabilidade pelo produto é uma preocupação central e um compromisso assumido com rigor pelo Grupo. Nesse sentido, é realizado um conjunto de monitorizações e controlos ao longo de toda a cadeia de valor, de que é de destacar em 2008:

- 100% dos Fornecedores (272) e produtos homologados (5925 referências);
- + de 1500 produtos com informação nutricional, disponível nos restaurantes e site **www.vivabem.pt**;
- + de 260.000 controlos/ano de higiene e segurança alimentar, realizados diariamente sobre o produto e procedimentos, no conjunto das unidades do Grupo;
- + de 3600 auditorias internas, incidindo sobre procedimentos de Higiene e Segurança Alimentar, realizadas em todas as unidades do Grupo;
- + de 1400 auditorias de Higiene e Segurança Alimentar, realizadas por entidade externa, em todas as unidades do Grupo;
- + de 3000 controlos laboratoriais de produtos, **sendo de destacar que não se identificou qualquer não-conformidade relacionada com riscos de segurança alimentar** com estes produtos recolhidos pelo laboratório externo, tal como são servidos para o Cliente **(100% de amostras conformes nos critérios de Segurança Alimentar)**.



Hoje

Amanhã



CERTIFICAÇÃO ISO 22000

Cumprindo com o compromisso de garantir os padrões mais elevados de qualidade e de segurança alimentar, em toda a oferta variada que disponibilizamos, valorizando assim a confiança que os nossos Clientes depositam nos nossos produtos, em 2008 obtivemos a certificação na norma NP EN ISO 22000: Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar.

Esta certificação é também o resultado de vários anos de trabalho sistemático e continuado, que criou uma forte Cultura de Segurança Alimentar, vivida a todos os níveis da organização e que permitiu a evidência do cumprimento dos requisitos desta norma.

Trata-se de uma certificação na Norma Internacional de Segurança Alimentar mais exigente, aplicável à restauração, tornando o Grupo, o único em Portugal e um dos poucos a nível internacional, no seu sector, a evidenciar esta certificação.

Todo o Sistema de Segurança transversal ao Grupo encontra-se certificado e, em complemento, fechando o sistema junto do Cliente, 13 unidades, que representam todos as Marcas do Grupo:

- Burger King Dolce Vita Porto
- Café Sô Carvalhos Norte-Sul; Sul/ Norte;
- Cafetaria Astrolábio / Quiosques Café Dolce Vita Porto;
- KFC Dolce Vita Porto;
- Multimarca Sol Ovar Norte-Sul/ Sul-Norte
- Ô Kilo Dolce Vita Porto
- Pans & Company Dolce Vita Porto
- Pasta Caffé Dolce Vita Porto
- Pizza Hut Colombo
- Pizza Hut Dolce Vita Porto
- Pizza Hut Lagos



Pelo seu rigor e abrangência, não apenas dos processos do restaurante, mas também de toda a cadeia de valor, envolvendo os processos de gestão e segurança alimentar desde a origem dos produtos (homologação de fornecedores e produtos), passando pela rastreabilidade, armazenamento e transporte dos produtos, esta certificação é um selo de credibilidade junto dos Consumidores e Parceiros do Negócio, e sobretudo uma responsabilidade crescente que assumimos com rigor.

SEGURANÇA ALIMENTAR NO ROCK IN RIO

Em 2008, o forte envolvimento do Grupo na oferta de produtos alimentares no evento do Rock In Rio trouxe um novo desafio ao Sistema de Segurança Alimentar, obrigando a um ajustamento das práticas e procedimentos ao contexto específico de um evento realizado ao ar livre, durante vários dias e com uma frequência de cerca de 354 000 visitantes.

Neste processo estiveram envolvidos 750 colaboradores, a quem foi dada formação específica, em segurança alimentar e ambiente, sendo que foram desenhados, testados e controlados os processos adaptados ao contexto, assegurando que toda a operação também fosse um exemplo, ao nível da Segurança Alimentar e Ambiente.



Amanhã •

Hoje



MÃOS NO MUNDO

• Hoje
Semear.

• Amanhã
Colher.

• Hoje



MÃOS NO MUNDO

Juntos com a AMI vamos salvar crianças com fome no mundo

Entrámos agora numa nova etapa, assente numa cultura capaz de aportar maior valor e de sistematizar políticas transversais de sustentabilidade.

No âmbito da sua relação com a sociedade, e da educação para o consumo e promoção de boas práticas e estilos de vida saudável, a Ibersol iniciou em 2007 o programa Viva Bem, reforçando a confiança que os clientes depositam no Grupo. Em 2008 quisemos ir mais longe, levando os nossos clientes a participar num movimento mundial de solidariedade de luta contra a fome.

Assim aconteceu com a acção que levamos a cabo em conjunto com a AMI na luta contra a fome. Esta acção surge como resposta às questões “Qual o nosso papel na sociedade e no mundo? Qual a nossa capacidade mobilizadora sobre os nossos clientes e colaboradores? Que acção poderemos desenvolver, com impacte no combate à fome no mundo, a partir daquilo que é o nosso negócio?”

A campanha teve como lema “Juntos com a AMI vamos salvar crianças com fome no mundo”. Pedimos a doação de 0,20€, o necessário para pagar uma refeição a uma criança com fome e assim salvar uma vida.

A Ibersol foi mais longe e decidiu doar igual valor ao doado pelo Cliente.

A comunicação social assegurou a cobertura da acção, nomeadamente na RTP.

Amanhã



140 000 euros foi o resultado da campanha que decorreu durante o mês de Outubro, o equivalente a 800 000 refeições ou 350 000 clientes solidários.

Conseguimos envolver 300 dos nossos restaurantes e 3 000 dos nossos colaboradores, os quais foram formados para o efeito, mas que facilmente aderiram à causa e multiplicaram os 0,20€.

O dinheiro reverteu para a AMI e Nações Unidas, ajudando crianças e comunidades em São Tomé e Príncipe.

Com esta doação a AMI inaugurou o Centro de Apoio Nutricional em São Tomé, sendo esta estrutura fundamental para os 5500 habitantes do distrito de Caué.

Esta acção permitiu à AMI realizar obras e equipar a cozinha do Centro de Saúde de Angolares.

Foram convidados para a cerimónia de inauguração, o Ministro da Saúde de S. Tomé e Príncipe, o Adido para a Cooperação Portuguesa, a Cooperação Brasileira, o PAM, a Cruz Vermelha de São Tomé e Príncipe, a ADRA, bem como os grupos-alvo com quem trabalhamos, nomeadamente, o grupo de mulheres e cantineiras e o grupo de activistas comunitários do distrito de Caué.

Com a presença de um nutricionista da AMI no terreno, este novo Centro de Apoio Nutricional de Angolares vai possibilitar a realização de aconselhamento nutricional nas consultas materno-infantis, assim como aos doentes internados no Centro de Saúde de Angolares.

Funcionarão de igual modo neste Centro, as formações a cantineiras de escolas do distrito, com o intuito de melhorar a dieta alimentar das crianças nas escolas e as formações a um grupo de mulheres de Caué, que irão criar uma rede de difusão de boas práticas entre as restantes mulheres das suas comunidades.

O Centro de Apoio Nutricional será essencial para o acompanhamento dos casos referenciados nas comunidades e para o seguimento de indicadores nutricionais da população do distrito, sendo igualmente o local privilegiado para a realização das reuniões do grupo de trabalho da área de nutrição.

A AMI reconheceu o envolvimento de toda a Ibersol, pelas mãos do Dr. Fernando Nobre, Presidente da AMI, entregando-nos o Diploma de Honra, entregue ao projecto e parceria de maior destaque.

O resultado desta acção foi sem dúvida gratificante, o qual só foi possível com o empenho e envolvimento solidário da AMI, dos nossos colaboradores, clientes e comunicação social.

A todos, Obrigada!



Amanhã



PORTO DE FUTURO

O desafio deste projecto foi colocado pelo Pelouro da Educação, Juventude e Inovação da Câmara Municipal do Porto, tendo como objectivo promover a cooperação entre os 17 agrupamentos de escolas e as empresas da cidade do Porto, que conduz à melhoria do sistema educativo com base nas boas práticas da gestão empresarial.

Profundamente vinculada a um compromisso de Responsabilidade Social, a Ibersol estabeleceu um acordo de cooperação mais directo com o Agrupamento Vertical de Escolas das Antas, com sede na Escola EB 2, 3 Nicolau Nasoni, no sentido de conciliarem sinergias, que permitam apoiar a escola na concretização dos seus objectivos, através da partilha de boas práticas e da realização de acções concretas que proporcionem um desenvolvimento geral mais sustentado das escola, dos seus alunos e da comunidade envolvente.

Esta actuação conjunta realizou-se em 2008 a 2 níveis:

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.

2.1. Educação/Formação, com vista a uma qualificação de 12º ano

A Ibersol, em conjunto com a escola Nicolau Nasoni, **criou um curso Profissional de Técnico de Restauração**, variante de restaurante-bar, aprovado pela DREN, com a duração de 3 anos lectivos, 2008 a 2011, e que confere aos alunos que ficarem aprovados uma qualificação de 12º ano. Toda a parte técnica e tecnológica deste curso é assegurada por uma equipa de Formadores Ibersol, compreendendo as seguintes componentes: Tecnologia Alimentar, Gestão e Controlo, Serviços de Restaurante-Bar.

Durante o primeiro trimestre do ano lectivo 2008/2009, a equipa de Formadores Ibersol ministrou **voluntariamente** 123 horas de formação nas disciplinas de Alimentação Racional, Segurança e Higiene, Informação Turística e Legislação Laboral.

Para além deste trabalho de cooperação mais directo e próximo com o Agrupamento Vertical da Antas, a Ibersol coopera também para objectivos de espectro transversal do projecto Porto de Futuro, onde se incluem outras escolas da cidade do Porto, actuando onde as suas competências acrescentam valor.



PROJECTO “EU CONSEGUI”

Por participação no projecto Porto Futuro, a Ibersol tem cooperado também com a escola EB 2,3 Augusto Gil, Escola EB 2,3 Leonardo Coimbra e Escola EB 2,3 do Cerco, apoiando o Projecto curricular de turmas, do 2º ciclo do ensino básico, com percurso curricular alternativo, constituídas por jovens com idades compreendidas entre os 12 e os 16 anos com percurso curricular alternativo, constituído por **cerca de 30** jovens com o Objectivo deste trabalho conjunto proporcionar aos alunos a exploração de si próprios, das suas capacidades e interesses, de informação relativa ao mundo profissional e ao sistema formativo; promover um maior envolvimento pessoal dos alunos na construção do seu projecto vocacional, criando uma maior autonomia e responsabilização no processo de tomada de decisão vocacional.

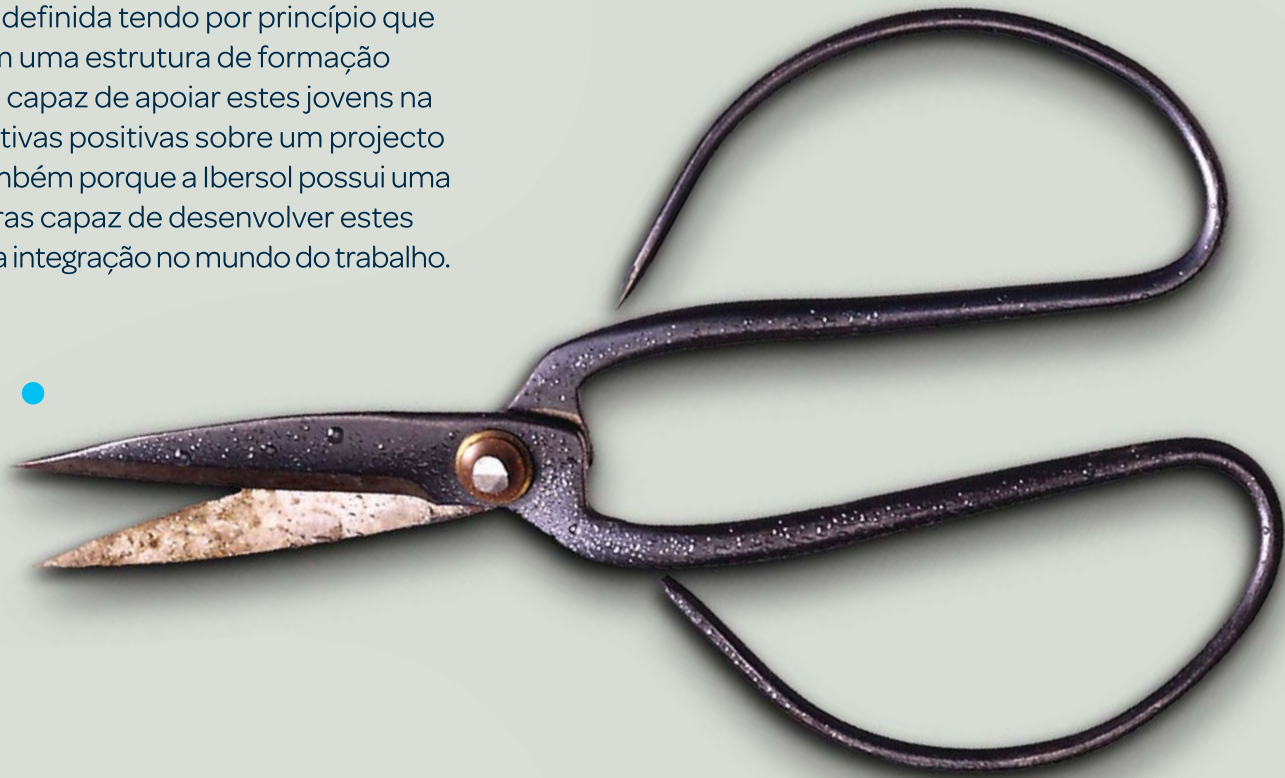
Esta cooperação é definida tendo por princípio que a Ibersol não só tem uma estrutura de formação e desenvolvimento capaz de apoiar estes jovens na criação de expectativas positivas sobre um projecto de carreira, mas também porque a Ibersol possui uma estrutura de carreiras capaz de desenvolver estes jovens e apoiar a sua integração no mundo do trabalho.

**ASSOCIAÇÃO MIGALHA DE AMOR -
- CORAÇÃO DA CIDADE**

No âmbito da sua prestação de serviço de catering no Estádio do Dragão, no Porto, a Ibersol protocolou com a Associação Migalha De Amor - Coração da Cidade, Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, a recolha e transporte de donativos em espécie, designadamente produtos alimentares confeccionados e bebidas, após a conclusão de eventos que tenham tido lugar no mesmo Estádio.

Em 2008 esta cooperação permitiu que 2,122 toneladas de produtos alimentares fossem recolhidos e ajudassem na alimentação de pessoas carenciadas vinculadas a esta associação.

Hoje



AMBIENTE

A adopção de boas práticas de gestão ambiental é uma prioridade do Grupo Ibersol, que se consubstancia na promoção de comportamentos responsáveis e pró-activos na gestão dos recursos e dos resíduos.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Desde o início da sua actividade que o Grupo investe na consolidação do sistema de reciclagem dos resíduos, assegurando de forma consistente a **separação selectiva de 100% dos resíduos dos materiais de embalagem e a reciclagem dos óleos alimentares usados**.

Neste contexto, realçamos novamente o facto de todas as empresas do Grupo possuírem Certificado de Embalador Importador, contribuindo para o desenvolvimento do sistema nacional de gestão de resíduos, coordenado pela Sociedade Ponto Verde, e de todas as unidades do Grupo se encontrarem inscritas no sistema Verdoreca e garantirem a separação e deposição selectiva dos resíduos de embalagem produzidos.

É de referir a **redução em cerca de 8% do volume de resíduos de embalagem face a 2007**.



Amanhã

2008	EMBALAGENS SERVIÇO		EMBALAGENS PRODUTO/ MATÉRIA-PRIMA		TOTAL EMBALAGENS	
TIPO MATERIAL	PESO (KG)	VALOR VPV (€)	PESO (KG)	VALOR VPV (€)	PESO (KG)	VALOR VPV (€)
Plástico	104.073	17.588	70.511	1.678	174.584	19.267
Papel e Cartão	593.840	37.946	232.141	1.625	825.981	39.571
Aço	-	-	28.249	689	28.249	689
Alumínio	808	98	3.849	190	4.657	289
Outros Materiais	610	109	6	1	616	110
Vidro	-	-	103	1	103	1
TOTAL	699.331	55.742	334.859	4.185	1.034.190	59.927

VARIAÇÃO FACE A 2007	EMBALAGENS SERVIÇO		EMBALAGENS PRODUTO/ MATÉRIA-PRIMA		TOTAL EMBALAGENS		
	TIPO MATERIAL	PESO (KG)	VALOR VPV (€)	PESO (KG)	VALOR VPV (€)	PESO (KG)	VALOR VPV (€)
	Plástico	-6,21%	-6,37%	1,91%	1,91%	-3,09%	-5,71%
	Papel e Cartão	-13,75%	-13,75%	7,45%	7,45%	-8,69%	-13,05%
	Aço	0,00%	0,00%	-19,11%	-19,11%	-19,11%	-19,11%
	Alumínio	22,83%	23,13%	137,65%	137,65%	104,48%	80,41%
	Outros Materiais	41,25%	41,25%	-55,03%	-55,03%	38,33%	38,33%
	Vidro	0,00%	0,00%	-	-	-	-
	TOTAL	-12,65%	55.742	4,06%	2,23%	-7,86%	-10,60%

2008 foi mais um ano em que se assegurou a reciclagem e valorização dos reduzidos de óleo alimentar, tendo-se encaminhado para produção de biodiesel cerca de 177 toneladas de resíduos.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E2TRADE -

Para uma utilização racional da electricidade, é necessário conhecer o seu consumo; faça a leitura do contador.

A destacar, em 2008, a consolidação do 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 envolve todas as unidades do Grupo e suporta-se no desenvolvimento de competências e no envolvimento das equipas de direcção das Marcas para acompanhamento dos gastos energéticos e implementação de um conjunto de acções que promovam uma maior eficiência energética das unidades.

Na sequência das acções de sensibilização levadas a cabo no final de 2007, as unidades começaram a implementar medidas de utilização racional de electricidade, através da definição de planos On/Off para a utilização dos equipamentos instalados, adopção de melhores práticas de utilização de equipamentos (ex. utilização de máquina de lavar louça com carga completa), pequenas alterações das instalações de modo a permitir a sua utilização de forma modular (ex. divisão de circuitos de iluminação).

A disponibilização dos dados de consumos aos consumidores/colaboradores permitiu dar feedback sobre a eficácia das medidas tomadas, obtendo-se desta forma um reforço positivo das acções implementadas.

Os resultados obtidos, uma redução de consumo na ordem dos 7,2%, superaram as metas inicialmente estabelecidas para o projecto: redução de 5% a 6% da electricidade consumida. Em consequência, foram evitadas emissões de CO₂ de aproximadamente 1651 toneladas, o equivalente às emissões de um veículo híbrido para percorrer 14,6 milhões de quilómetros.

Este projecto, orientado para a redução do consumo de electricidade, teve efeitos colaterais positivos, pois a sensibilização para a adopção de medidas de utilização racional de electricidade levou a que as Operações estendessem a adopção de medidas de eco-eficiência também a equipamentos consumidores de gás e ao consumo de água.

Assim sendo, nas novas unidades Sol foram adoptados sistemas automáticos de descarga nas casas de banho de público com vista à redução do consumo de água. Ainda, a adopção de sistemas de aquecimento de águas sanitárias com painéis solares contribuíram para que estas unidades respeitem já os novos requisitos legais em termos de eficiência energéticas dos edifícios.

A utilização de sistema de detecção de presença para controlo da iluminação passou a ser a regra em espaços de ocupação temporária, assim como a adopção de sistemas de iluminação mais eficientes.

ANO	CONSUMO (kWh)	EMISSÕES (Ton CO ₂)
2007	34204000	16657
2008	31730000	15453
REDUÇÃO	-2474000	-1651

Amanhã

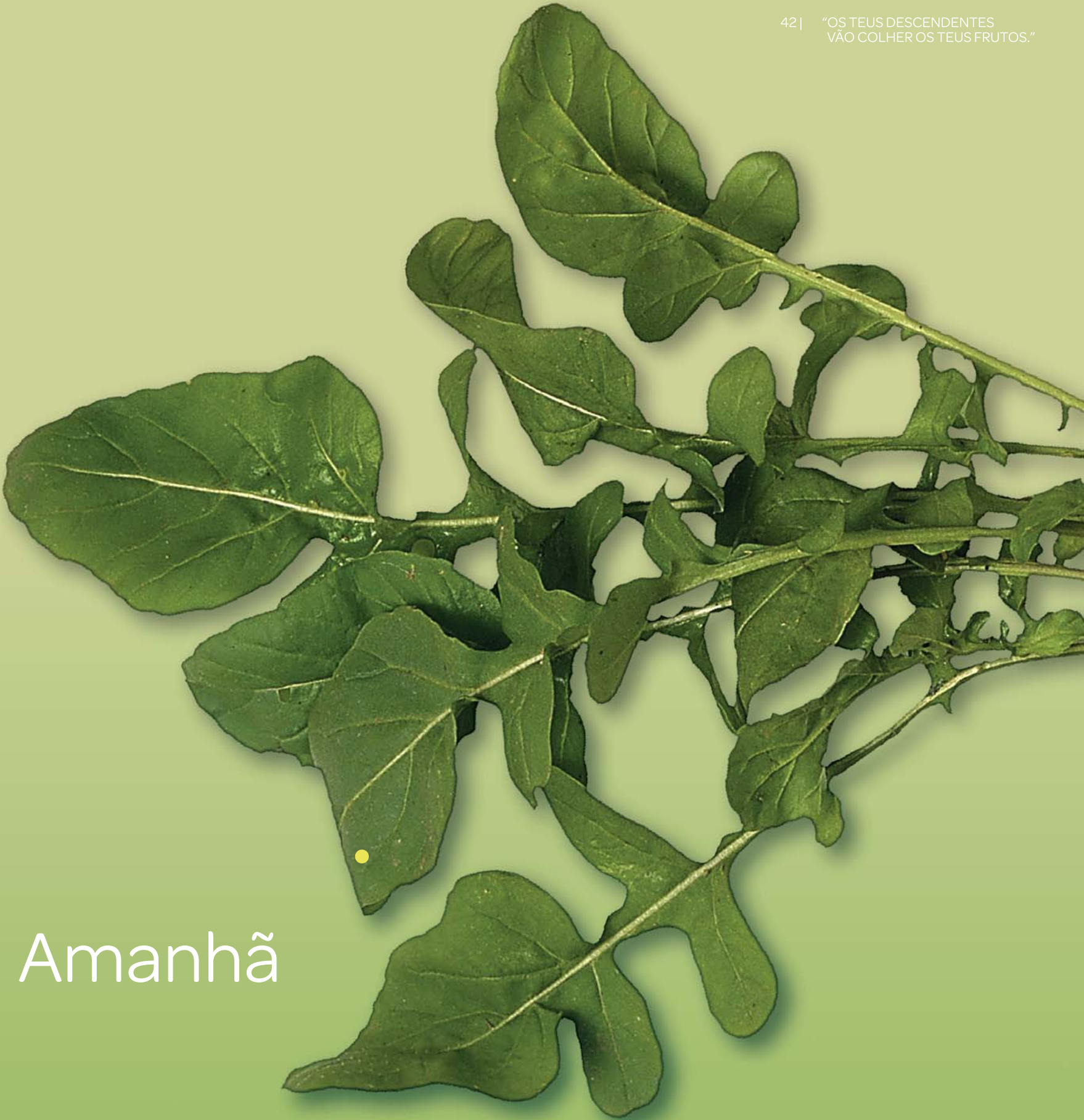


Hoje

ÍNDICE GRI



Hoje



Amanhã

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.	Consultar Relatório e Contas 2008
	EC2		Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização.	Relatório e Contas 2008
	EC3		Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	Atribuição de Planos de Saúde e de acidentes pessoais aos quadros superiores do grupo.
	EC4		Apoio financeiro significativo recebido do governo.	No ano de 2008 não recebemos quaisquer financiamentos do governo.
		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 definida pela AHRESP, 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, pelo que 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 ocupados por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais importantes.	A actividade da Ibersol desenvolve-se unicamente em Portugal e Espanha. Em 2008, em Portugal, todos os gestores de 1ª linha são portugueses. Em Espanha, a proporção de Gestores de Projectos, de 1ª linha, portugueses e espanhóis, são 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> .	Parte 5, página 37 a 40.
		EC9	Descrição e análise dos impactes económicos indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão.	Relatório e Contas 2008. Fluxo Financeiro com as partes interessadas na página 17.

GRI 3 – INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL

PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO

ASPECTO	ESSENCIAL	ADICIONAL	A QUE SE REFERE	DESEMPENHO IBERSOL
Emprego	LA1		Discrimina a mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.	Parte 3, página 24 a 26.
	LA2		Discrimina o número total de 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.	Não existe discriminação de benefícios por tipo ou tempo de contrato, mas sim por função na organização.
Relações entre funcionários e administração	LA4		Percentagem de funcionários abrangidos por acordos de negociação colectiva.	A Ibersol é associada da AHRESP - Associação da Hotelaria e Restauração e Similares de Portugal, sendo o Contrato Colectivo de Trabalho aplicável a todas as empresas do Grupo Ibersol, o celebrado entre esta associação e a FESAHT - Federação de Sindicatos da Alimentação, Bebidas, Hotelaria e Turismos de Portugal. Assim sendo, todos os colaboradores são abrangidos por este Contrato Colectivo de Trabalho.
	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. Todas as comunicações sobre alterações de funcionamento operacional que impliquem os colaboradores levam em consideração o que está definido por lei.

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. Existe sim uma equipa de Higiene e Segurança no trabalho que desenvolve e acompanha as melhores práticas nesta área e as congrega nos standards Ibersol, presentes no portal Ibersol, acessível a todos os colaboradores e suporte aos programas formativos nesta área.
		LA7	Percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região.	• Acidentes de trabalho: no local de trabalho = 278, <i>In Itinere</i> = 25, num total de 303 acidentes
		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	• Dias perdidos por acidente de trabalho: no Local de trabalho = 5.172, <i>In Itinere</i> = 957 num total de 6.129 dias
Formação e educação		LA9	Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.	Inexistente.
	LA10		Média de horas de formação, por ano, por funcionário, discriminadas por categoria de funcionário.	Parte 3, página 27.
		LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.	Parte 3, página 27 a 28.

ASPECTO	ESSENCIAL	ADICIONAL	A QUE SE REFERE	DESEMPENHO IBERSOL																			
		LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	Ao nível operacional a avaliação de desempenho é realizada de 3 em 3 meses, ao nível das equipas de direcção das lojas, de 6 em 6 meses e ao nível da estrutura de negócios e funções centrais é realizada anualmente, abrangendo todos os 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 2008.																			
	LA14		Discriminação da média dos salários-base de homens e mulheres, por função.	<table><tr><td></td><td>M</td><td>H</td><td>Total geral</td></tr><tr><td>Operação</td><td>€462,96</td><td>€458,84</td><td>€461,02</td></tr><tr><td>Gestão Turno</td><td>€701,83</td><td>€706,15</td><td>€703,42</td></tr><tr><td>Direcção Unidade</td><td>€1.110,44</td><td>€1.181,29</td><td>€1.145,75</td></tr><tr><td>Estrutura Negócios e Serviços Partilhados*</td><td>€1.306,95</td><td>€1.958,21</td><td>€1.587,10</td></tr></table> * Explica-se a diferença entre as médias pelo facto de a equipa administrativa ser constituída maioritariamente por mulheres, o que diminui os vencimentos médios.		M	H	Total geral	Operação	€462,96	€458,84	€461,02	Gestão Turno	€701,83	€706,15	€703,42	Direcção Unidade	€1.110,44	€1.181,29	€1.145,75	Estrutura Negócios e Serviços Partilhados*	€1.306,95	€1.958,21
	M	H	Total geral																				
Operação	€462,96	€458,84	€461,02																				
Gestão Turno	€701,83	€706,15	€703,42																				
Direcção Unidade	€1.110,44	€1.181,29	€1.145,75																				
Estrutura Negócios e Serviços Partilhados*	€1.306,95	€1.958,21	€1.587,10																				

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 AHRESP - Associação de Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal, sendo o Contrato Colectivo de Trabalho aplicável a todas as empresas do Grupo Ibersol, o celebrado entre esta associação e a FESAHT - Federação de Sindicatos da Alimentação, Bebidas, Hotelaria e Turismo de Portugal. 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.

ASPECTO	ESSENCIAL	ADICIONAL	A QUE SE REFERE	DESEMPENHO IBERSOL
Trabalho infantil	HR6		Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	O risco de ocorrência é quase inexistente, em virtude de existirem processos internos de controlo deste risco. Na Ibersol, a admissão de qualquer colaborador é validada e aprovada pelos Recursos Humanos centralmente. Sem esta validação de todo o processo, o colaborador não pode começar a trabalhar, nem o processamento é iniciado. Os menores só poderão trabalhar com autorização dos pais e com a escolaridade obrigatória completa. O não cumprimento deste procedimento resulta em falta grave e consequente processo disciplinar.
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.

HABILITAÇÕES LITERÁRIAS

GRI 3 - INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL

SOCIEDADE

ASPECTO	ESSENCIAL	ADICIONAL	A QUE SE REFERE	DESEMPENHO IBERSOL
Comunidade	SO1		Natureza, âmbito e eficácia de programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.	Parte 3, página 27. Parte 5, página 38.
Corrupção	SO2		Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos para prevenir a corrupção.	Inexistente.
	SO3		Percentagem de funcionários que tenham efectuado formação nas políticas e práticas de anti- -corrupção da organização.	Inexistente.
	SO4		Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Inexistente.
Políticas públicas	SO5		Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	Inexistente.
		SO6	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país.	Não se verificou.
Concorrência desleal		SO7	Número total de acções judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Não se verificou.
Conformidade	SO8		Indica o número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	Verificou-se no ano de 2008 um valor global de 12.208,54€ de sanções monetárias.

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		Indica 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 na Parte 4, página 35. Esses procedimentos são aplicáveis a 100% das situações.
		PR2	Refere 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.
Rotulagem de produtos e serviços	PR3		Indica 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 (menuboard, folhetos, carta de mesa, site, entre outros).
		PR4	Indica 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.	Parte 2 e 4.

ASPECTO	ESSENCIAL	ADICIONAL	A QUE SE REFERE	DESEMPENHO IBERSOL
Comunica-ções de marketing	PR6		Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	Inexistente.
		PR7	Indica 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 do cliente		PR8	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes.	Não se verificou.
Conformidade	PR9		Indica 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.	Parte 5, página 39 e 40.
	EN2		Percentagem dos materiais usados provenientes de reciclagem.	Parte 5, página 39 e 40.
Energia	EN3		Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária.	A grande percentagem de consumo de energia da Ibersol tem lugar nas lojas e armazém, sob a forma de electricidade e gás. Relativamente à electricidade ver Parte 5, página 39 e 40. 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, somamos o valor de 200.713,4 litros de combustível em 2007. A Ibersol possui uma frota de 115 viaturas a gasóleo distribuídas pelos seus colaboradores, da estrutura e funções centrais.
		EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.	Parte 5, página 39 e 40.

ASPECTO	ESSENCIAL	ADICIONAL	A QUE SE REFERE	DESEMPENHO IBERSOL
		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.	Parte 5, página 39 e 40.
		EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indirecta e as reduções obtidas.	
Água	EN8		Total de água consumida por fonte.	Parte 5, página 39 e 40.
		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.
Biodiversidade	EN11		Localização e tamanho da área pertencente à organização, arrendadas por ela ou 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	<i>Habitats</i> 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.

ASPECTO	ESSENCIAL	ADICIONAL	A QUE SE REFERE	DESEMPENHO IBERSOL
Emissões, Efluentes e Resíduos		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.
	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 em loja, introduzimos painéis solares em algumas lojas, formamos todas as pessoas para que desenvolvam práticas de redução do consumo. Ver Parte 5, páginas 39 e 40. Ao nível da produção de gases por via do consumo de combustíveis fósseis, possuímos 3 centros de vídeo conferência: Lisboa, Porto e Vigo. Incentivamos a utilização de vídeo-conferência de modo a reduzir as deslocações e contribuir para a gestão de tempo das pessoas.
Emissões, Efluentes e Resíduos	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.

ASPECTO	ESSENCIAL	ADICIONAL	A QUE SE REFERE	DESEMPENHO IBERSOL
Produtos e Serviços	EN21		Total de descargas de água por quantidade e destino.	Não se verificou.
	EN22		Peso total de resíduos, por tipo.	Parte 5, página 39 e 40.
	EN23		Número e volume total de derrames significativos.	Não se verificou.
		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 <i>habitats</i> 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.	Parte 5, páginas 39 e 40.
	EN27		Percentagem de produtos e embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	

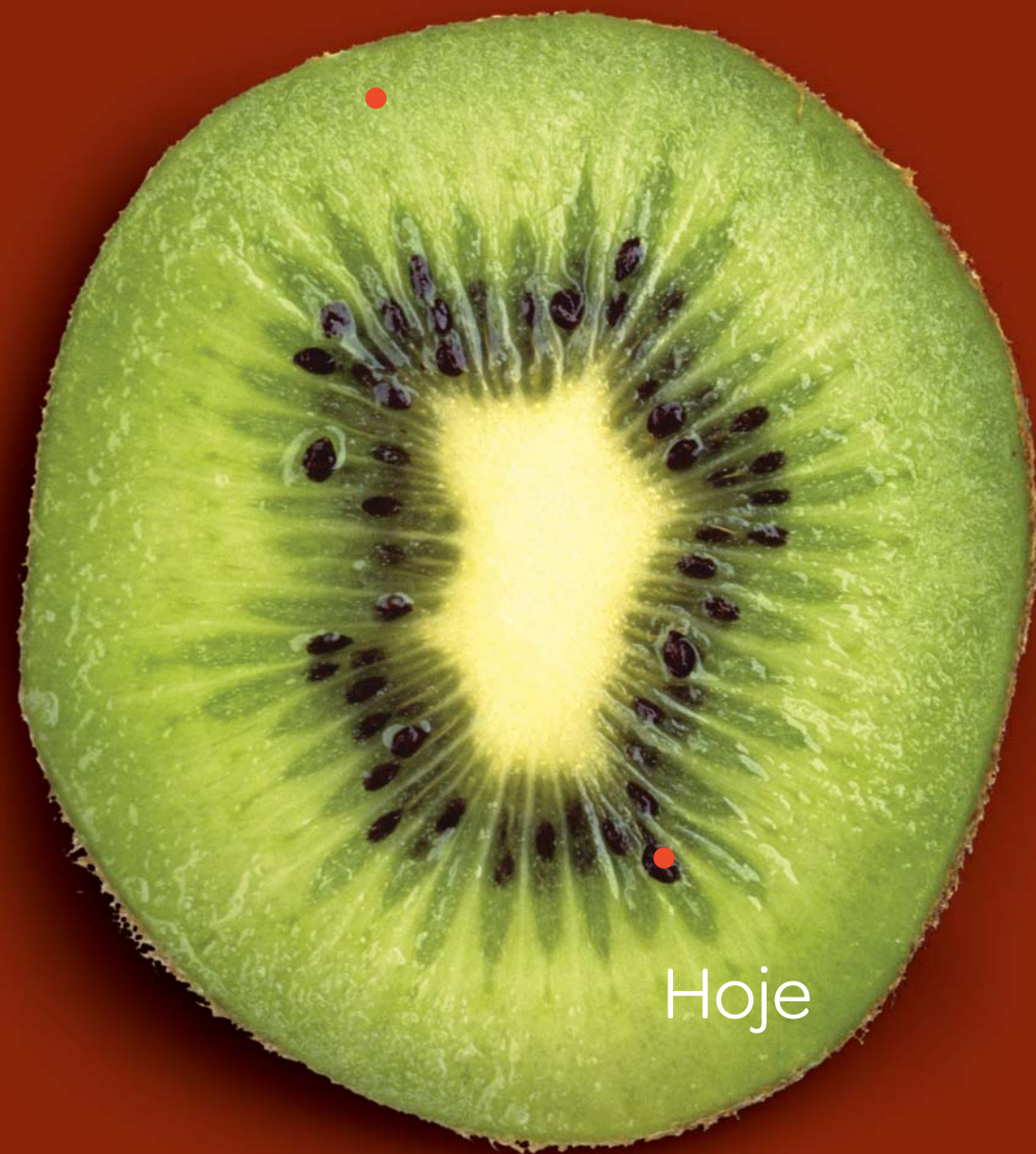
ASPECTO	ESSENCIAL	ADICIONAL	A QUE SE REFERE	DESEMPENHO IBERSOL
Conformidade	EN28		Incidentes ou multas pelo não cumprimento das declarações, convenções, tratados internacionais, legislação nacional, regional e local sobre assuntos ambientais. Número total de sanções não-monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos.	Não se verificou.
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.	Ao nível da energia eléctrica, realizámos investimentos na manutenção preventiva dos equipamentos para todas as lojas e substituímos diversos tipos de equipamento, de forma a melhor a eco-eficiência. Contudo, não possuímos registo rigoroso dos valores associados a estes investimentos. Ao nível dos investimentos para reduzir os combustíveis fósseis, gasolina e gasóleo, e emissões de gases derivados, introduzimos a prática de utilização de vídeo-conferência, em três pontos estratégicos: Lisboa, Porto e Vigo. Deste modo realizamos sempre que possível reuniões de equipa por vídeo conferência, o que evita, por um lado, a deslocação permanente das equipas e, por outro lado, o aumento da sua produtividade.

Amanhã



Hoje

Amanhã



Hoje

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2008
CONTACTOS E FICHA TÉCNICA

51 | "OS TEUS DESCENDENTES
VÃO COLHER OS TEUS FRUTOS."

CONTACTOS

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

DIRECÇÃO DE RECURSOS HUMANOS
Tel.: 226089700
E-mail: responsabilidadesocial@ibersol.pt

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Sustentabilidade 2008 - *Os teus descendentes vão colher os teus frutos.*

AUTOR

Ibersol, SGPS, S.A.

CONCEPÇÃO E COORDENAÇÃO:

Ibersol, SGPS, S.A.

APOIO E COLABORAÇÃO

NA VERTENTE AMBIENTAL DO RELATÓRIO:

Volare - Gestão de Projectos, S.A.

DESIGN GRÁFICO E PRODUÇÃO:

Santa Fé Associates - Creative Brand Consulting

PAGINAÇÃO:

Santa Fé Associates - Creative Brand Consulting

EDIÇÃO:

Junho/2009



IBERSOL, SGPS, S.A.
Edifício Península · Praça do Bom Sucesso
105/159 · 9º Andar · 4150-146 Porto · Portugal