

IBERSOL | 2009

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE





ÍNDICE

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

02	Perfil do Relatório
03	Parte 1: Atitude Ibersol
05	Missão, Visão, Valores e Princípios
05	Mensagem do Conselho de Administração
06	Principais Indicadores
07	Gestão de Risco
09	Parte 2: Ser uma Escola para a Vida
10	Emprego, Cultura e Educação
11	Aprendizagem, Valorização e Conhecimento
14	Um bom local para trabalhar
17	Parte 3: Responsabilidade pelo Produto
18	Qualidade e Segurança Alimentar
18	Certificação NP EN ISO 22000
19	Viva Bem!
20	Parte 4: Paixão pelo Cliente
21	Pensar Cliente em cada momento do negócio
23	Parte 5: Mãos no Mundo
24	Ligação com a Comunidade
26	Protecção do Ambiente
28	Índice GRI

ÂMBITO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Este Relatório de Sustentabilidade reporta às principais áreas de desenvolvimento do Grupo Ibersol durante o ano 2009, mantendo o alinhamento, à semelhança dos relatórios de 2007 e 2008, 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 2009. Este Relatório de Sustentabilidade complementa-se com o Relatório e Contas de 2009, pelo que dispensamos aqui a repetição de alguns indicadores já apresentados.

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*.

A sua estrutura está dividida 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.

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. Consideramo-lo um documento indispensável no alinhamento das nossas partes interessadas com o nosso rumo para a sustentabilidade, procurando fazer sempre 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 no dia-a-dia da Organização com as suas partes interessadas. São os nossos valores, estratégia e práticas que conduzem o nosso processo de reporting.

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 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 2009, disponível no nosso sítio em www.ibernsol.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 ser 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, 15 de Julho de 2009

O Conselho de Administração

António Alberto Guerra Leal Teixeira

António Carlos Vaz Pinto de Sousa

Juan Carlos Vázquez-Dodero



CONFIANÇA

Com a dedicação das NOSSAS
Pessoas, agarramos as
oportunidades, honramos
os nossos compromissos
e construímos relações de
confiança.



Ser uma referência no mercado da restauração moderna em **Portugal e Espanha** é a visão que coloca o Grupo Ibersol todos os dias em **movimento**. A inquietação e determinação que caracterizam a sua Atitude permitem a aplicação do seu já importante **Capital de Conhecimento**.



Trazemos 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.

Reconhecemos a importância que as nossas **partes interessadas** têm na construção do sucesso da Organização, pelo que desenvolvemos continuamente melhores formas de diálogo, com vista a compreender melhor as suas necessidades e expectativas.

Esta forma de nos relacionarmos tem-nos permitido monitorizar de uma forma mais eficaz 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 **Cliente** está no centro da gestão do nosso negócio, para que amanhã os conceitos e serviços que criamos respondam aos seus desejos, necessidades e recursos!

As nossas **Pessoas** concretizam o nosso negócio, por isso o nosso maior esforço

é-lhes dedicado! Pessoas apaixonadas pelas suas marcas apaixonam os Clientes! Desenvolvemos uma Escola para a Vida onde todos podem aprender e mostrar o seu Talento, desenvolvendo as competências essenciais ao negócio.

As nossas práticas alimentam a Confiança dos nossos Clientes nas nossas Marcas! Orientamos a nossa cultura e os nossos processos pelos requisitos do Sistema de **Gestão de Segurança Alimentar** ISO 22000, cobrindo toda a cadeia de valor, e desenvolvendo programas de segurança alimentar e nutrição rigorosos.

Estamos atentos em **tornar positivos os impactes sociais e ambientais** fruto da nossa actividade e da nossa responsabilidade! Criamos ligações com a sociedade e promovemos o seu desenvolvimento aliado ao decurso normal da nossa actividade. Desenvolvemos uma cultura orientada para o respeito pelo ambiente para racionalizar, reutilizar e reciclar os recursos que utilizamos.

Nestes 5 eixos de sustentabilidade não esquecemos que queremos fazer sempre melhor!

Assim revelamos a nossa ATITUDE.

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, baseado 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.

VISÃO

Liderar, através de Recursos Humanos motivados e orientados para o serviço, o negócio ibérico da restauração comercial.

VALORES

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

PRINCÍPIOS DE SUSTENTABILIDADE

Construir Relações de Confiança
Proporcionar Experiências Mágicas aos Clientes
Ser uma Escola para a Vida
Criar Lojas de Sonho e de Futuro
Respeitar e Melhorar o Mundo em que Vivemos

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

“2009 foi um ano de mudanças que nos exigiu exploração e especial atenção aos detalhes, em todas as dimensões do negócio!” Procurámos reconhecer os contornos do novo paradigma social e económico, fosse ele transitório ou definitivo, e enfrentámo-lo, procurando dar continuidade ao nosso crescimento enquanto Organização!

Procurámos olhar de forma nova para o nosso negócio, por dentro e por fora, explorámos as oportunidades entre os novos contextos económicos e sociais, e investimos em novas propostas de valor para os nossos stakeholders, em especial Clientes e Pessoas!

2009 foi um ano de especial crescimento e valorização!

Ainda que com ligeiro decréscimo no volume de negócios e cash flow, conseguimos que 2009 fosse um ano de forte preparação para o futuro, colocando o enfoque na **Consolidação Financeira e na Valorização do activo Conhecimento da Organização:**

1. Forte Investimento na valorização do conhecimento das nossas Pessoas

Falamos de reforço da Atitude Ibersol, dos nossos valores e práticas junto das nossas Pessoas; Falamos em desenvolvimento de competências críticas em funções determinantes para o negócio, também reflectido num aumento do investimento em formação em sala e em posto de trabalho; Falamos na criação de uma plataforma de gestão integrada de informação do capital humano e articulada com os restantes sistemas de informação da Organização; Falamos de investimento na ligação e apoio às comunidades globais e locais.

2. Forte Investimento na valorização do conhecimento do Consumidor e dos nossos Clientes

Falamos do lançamento de novos conceitos em restauração moderna; Falamos do desenvolvimento de uma plataforma de Marketing & Conhecimento do Consumidor; Falamos da reestruturação do portefólio de restaurantes em função do conhecimento do mercado e consumidor, bem como do ciclo de vida de cada marca; Falamos da implementação do programa de certificação ISO 22000 nos nossos restaurantes, transversal a toda a cadeia de valor.

Assim, falamos de um ano de adaptação à mudança e foco na gestão do conhecimento, através da valorização do capital humano e da criação de plataformas de informação que geram conhecimento para compreender e criar laços mais fortes no relacionamento com Colaboradores e Clientes.

Sentimos que este foi um ano de Atitude Ibersol, que permitiu aprendizagem, crescimento, consolidação e inovação, a que teremos de dar continuidade, em que nos preparamos para assumir novas frentes com confiança, nos tempos que se seguem.”

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração



PRINCIPAIS INDICADORES

Resumo dos indicadores mais significativos das diferentes partes do relatório e ligação com a mensagem do Conselho de Administração.

Fluxo Financeiro por parte interessada

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



O primeiro restaurante - Pizza Hut - foi inaugurado em 1990 e hoje o Grupo tem...

429 restaurantes multimarca:

- 317** em Portugal continental e ilhas
- 89** em Espanha

CLIENTES

207.000.000 euros de vendas em Portugal e Espanha

3.000.000 Clientes

2,9 reclamações de Clientes por **100.000** transacções

PESSOAS

6.111 Colaboradores

4.687 em Portugal e **1.427** em Espanha

53% Mulheres

3.004 Colaboradores exprimem a sua opinião sobre a sua satisfação à companhia e **1.149** fazem sugestões de melhoria

5.205 Colaboradores em Formação

55 principais Responsáveis de Negócio com **82** horas médias de Formação

50 horas médias de Formação por Colaborador

233.400 horas de volume total de Formação

13.952 horas de volume de Formação em Saúde e Segurança

23.424 horas de volume de Formação em Ética e Responsabilidade Social

RESPONSABILIDADE

20 unidades de restauração certificadas pela ISO 22000 e 100% das marcas representadas

1.100 auditorias de Higiene e Segurança Alimentar realizadas por entidade externa e **3.600** internas

3.100 controlos laboratoriais de produto

3.000 matérias-primas e produtos com informação nutricional

60.000 Clientes registados no programa Viva Bem

COMUNIDADE E AMBIENTE

100% de separação selectiva de resíduos materiais e óleos alimentares

17.336 horas de volume de Formação Voluntária

100.000 euros em apoio a acções sociais

6.000 kg de produtos alimentares doados



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 dos 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 são definidas as estratégias para 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 os procedimentos já consolidados na Ibersol, mas também o rigor e a 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 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. Do mesmo modo, 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 e sobre 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 a 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 e quadros superiores.

FINANCEIROS

Esta área de risco é coordenada pela Direcção Financeira, centrando-se no acompanhamento da volatilidade dos mercados financeiros, especialmente da 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

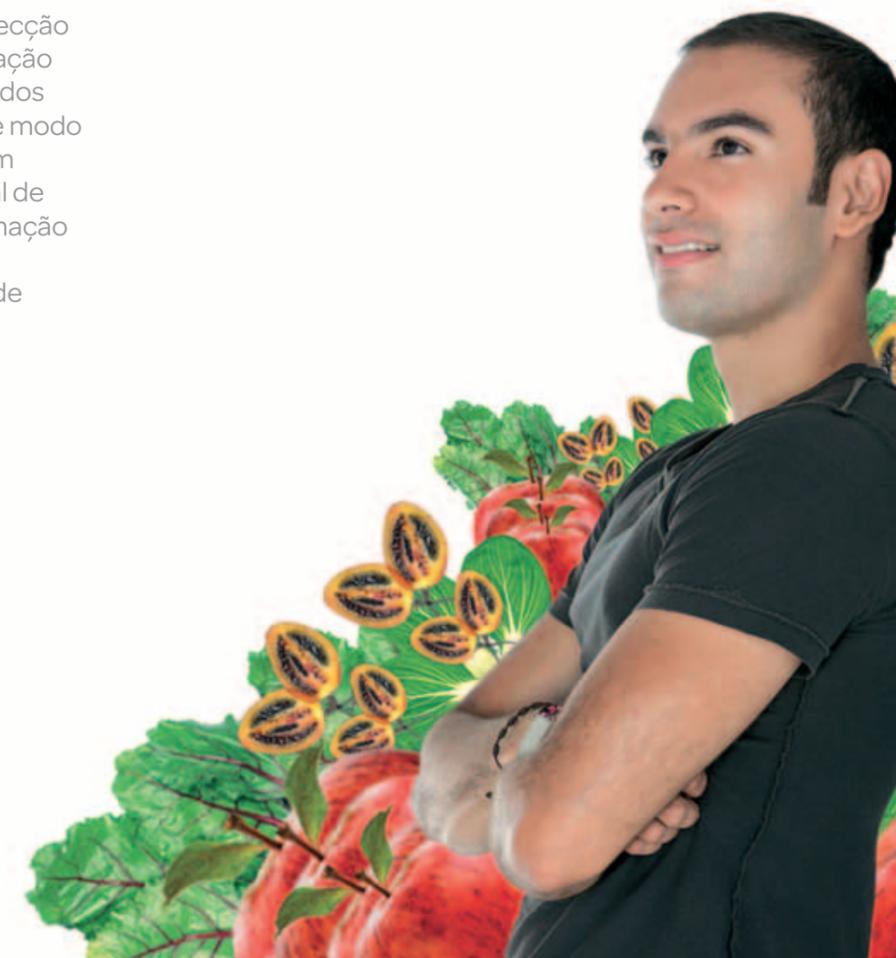
crédito/débito, pelo que não apresenta um risco elevado neste nível. O Grupo possui ainda políticas que limitam o montante de crédito a que os Clientes têm acesso e que asseguram que as vendas a crédito são realizadas a Clientes com histórico de crédito apropriado.

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 de 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 visa, no essencial, a gestão racional da electricidade e a reciclagem de materiais e óleos usados.



PESSOAS

Acreditamos
e envolvemos,
transformamos e valorizamos,
descobrimos talentos e
lançamos-lhes
desafios.



Emprego, Cultura e Educação

Uma Equipa jovem e em crescimento!

4.687 Colaboradores em Portugal e 1.427 em Espanha.

Aumento da idade média dos Colaboradores para 28 anos.

Igualdade entre géneros, com 53% de mulheres.

Diminuição da rotação da equipa em 23,7 %, nas equipas das lojas.

Forte investimento em conhecimento e valorização do capital humano:

- 100% das chefias envolvidas em Formação e a formar as equipas
- 55 principais Responsáveis de Negócio realizaram em média 82 horas de Formação
- 50 horas de Formação média por Colaborador

Em face do ciclo de crise social e económica que atravessou todo o ano 2009, colocámos a nossa prioridade na manutenção dos postos de trabalho e na capacitação e valorização das nossas Pessoas.

Procurámos reforçar a ligação das nossas Pessoas à nossa Organização, treinando as equipas de direcção para os valores da Organização e reforçando as competências-chave do negócio em programas estruturantes de carreira.

Sentimos que temos um papel muito relevante na empregabilidade de uma população jovem, à procura de conciliar estudos com a actividade profissional, à procura de primeiro emprego ou com dificuldade na definição de um projecto de carreira, devido aos baixos índices de escolaridade e educação. Este ano colocámos o enfoque na nossa escola, orientando-a para proporcionar condições de aprendizagem a todos desde o primeiro dia na Ibersol, e capaz de reconhecer os melhores e de os fazer evoluir.

O reforço constante dos valores e da atitude das nossas Pessoas, a par da formação técnica e das práticas de reconhecimento e de mobilização das equipas, é o que nos permite transformar

e educar, ao mesmo tempo que valorizamos cada um dos seus percursos individuais. Esta dimensão cultural é determinante para assegurar um alinhamento entre todas as unidades de restauração: os nossos valores, as nossas práticas, o nosso conhecimento e a nossa forma de ser, estar e fazer na relação com o Cliente.

Com o objectivo de conhecer cada vez melhor o nosso capital humano e de actuar agilmente na sua preparação face às necessidades do negócio, iniciámos em 2009 o desenvolvimento de uma plataforma de gestão integrada de informação articulada com os restantes sistemas de informação da Organização.

Em 2009 estivemos particularmente atentos às mudanças e às dificuldades sociais dos Colaboradores. Mantivemos por isso o nosso esforço no envolvimento e proximidade às nossas Pessoas, no reforço de mensagens positivas e de confiança, na comunicação interna e na ligação das nossas Pessoas às comunidades locais, apoiando a integração de jovens no mercado de trabalho e formando voluntariamente jovens em escolas ou com outras necessidades de apoio educativo.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COLABORADORES POR GÉNERO, EM PORTUGAL

Género	2005	2006	2007	2008	2009
Feminino	2147	2268	2539	2563	2493
Masculino	1936	1977	2125	2171	2194
Total	4083	4245	4664	4734	4687

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COLABORADORES POR FAÍXA ETÁRIA, EM PORTUGAL

Faixa etária	2005	2006	2007	2008	2009
< 18 anos	213	233	221	180	127
18 a 25 anos	2220	2237	2410	2367	2305
26 a 30 anos	790	799	860	917	908
31 a 35 anos	422	494	563	611	639
> 35 anos	438	482	610	659	708
Total	4083	4245	4664	4734	4687

EVOLUÇÃO DA TAXA DE ROTAÇÃO

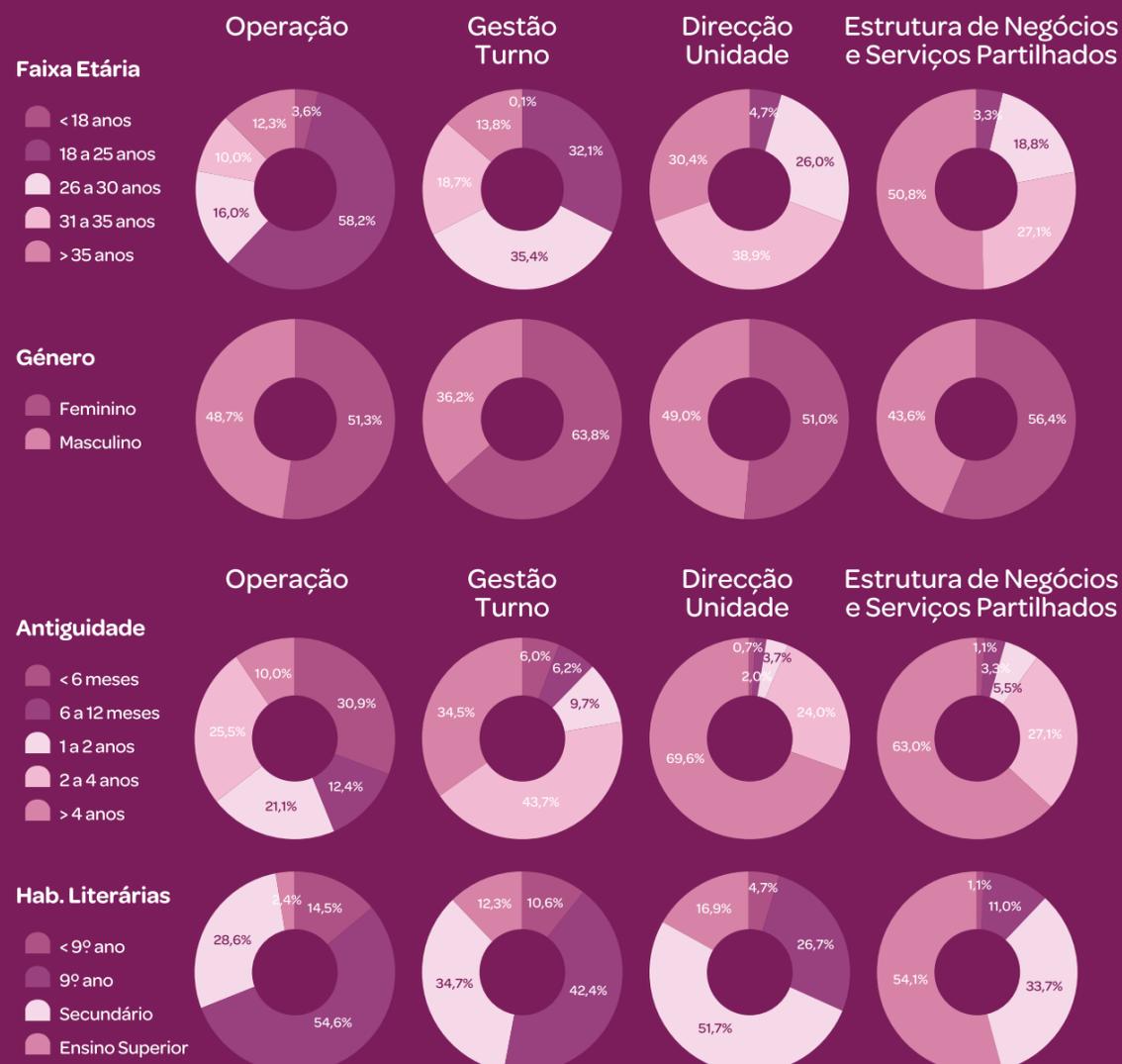
Rotação	2007	2008	2009
Grupo	101,3%	95,9%	73,2%
Unidades	105,1%	99,3%	75,8%
Estrutura de Negócios e Serviços Partilhados	18,1%	12,7%	7,2%



CARACTERIZAÇÃO DOS COLABORADORES POR NÍVEL DE HABILITAÇÕES

Habilitações Literárias	Nº	%
< 12º ano	2919	62,28%
> 12º ano	1768	37,72%
Ensino Superior	311	6,64%

CARACTERIZAÇÃO DOS COLABORADORES POR ESTÁDIO DE CARREIRA



APRENDIZAGEM, VALORIZAÇÃO E CONHECIMENTO



“O nosso grande desafio é termos Pessoas preparadas para assegurar os negócios Ibersol e sermos reconhecidos pelas melhores práticas internacionais de formação nas empresas”.

Lançámos a nossa Escola Ibersol a 19 de Fevereiro de 2009, reunindo toda a gestão de topo, chefias intermédias e Equipas de Formação.

Desenvolvemos hoje 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. O nosso objectivo passa também por sermos criadores de emprego, para que as pessoas possam crescer pessoalmente e profissionalmente, e para as que cá trabalham, trabalharam, ou venham a trabalhar, reconheçam o valor de pertencer à Ibersol.



O que poderão esperar os nossos Colaboradores da Escola Ibersol?

1. Na Ibersol acreditamos no potencial e nas competências dos nossos Colaboradores!

Neste sentido, criamos oportunidades de desenvolvimento que se concretizam na elaboração de planos de formação individualizados, permitindo a cada Colaborador a aquisição de novos conhecimentos e a progressão na carreira.

2. Na Ibersol queremos que todas as Pessoas possam evoluir com confiança!

Assim, para cada estágio de carreira temos um programa de formação onde Pessoas identificadas com potencial poderão desenvolver as suas competências para uma nova função, garantindo que em cada momento todos sabemos o que esperam de nós e os desafios que nos serão colocados.

3. Apostamos na formação das nossas chefias!

Se garantirmos que em cada função todas as Pessoas são certificadas nos programas referentes à função e também nos programas relativos às funções anteriores, teremos a certeza de que todas as chefias estão preparadas para apoiar o desenvolvimento das suas equipas. Todas as nossas chefias devem possuir competências de formador/coach para que a transmissão de conhecimento das melhores práticas possa ser assegurada eficazmente, em cascata.

4. Na Ibersol queremos que as Pessoas aprendam mesmo!

Assim, associamos formação em sala com formação em posto de trabalho, garantindo que todos saibam fazer o mesmo. O acompanhamento da chefia e a formação *on job* são o ingrediente-chave para se atingir bons resultados na Ibersol.

5. Na Ibersol valorizamos as Pessoas que investem na sua carreira!

Definimos níveis mínimos de qualificação para cada programa estruturante de carreira, de forma a assegurar que damos oportunidades aos melhores e aos que mais se esforçam para atingir os objectivos. Proporcionamos ainda bolsas de formação para os que querem ir mais além.

6. Investimos na Valorização das nossas Pessoas pela Qualificação!

Interessa-nos aumentar o nível de competências e de qualificação das nossas Pessoas e que o trabalho na Ibersol seja uma oportunidade para todos. Assim, desenvolvemos protocolos com Centros de Novas Oportunidades ao longo de todo o País, de modo que todos possam prosseguir com confiança, ver as suas competências reconhecidas e crescer connosco!

7. Na Escola Ibersol a formação é certificada!

De modo a que os programas formativos tenham valor reconhecido no mercado e que os percursos de carreira que ajudamos a construir constituam uma valorização efectiva das nossas Pessoas, não só garantimos a nossa certificação pela DGERT (Direcção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho), trabalhando com as melhores práticas de formação, mas também desenvolvemos parcerias com entidades que nos permitam o reconhecimento desses programas.



“Em 2009 realizámos uma média de **50 horas de formação por Colaborador**, aumentámos o número efectivo de Colaboradores envolvidos em formação em sala de 743 para 5.205 e o volume médio de formação em contexto de trabalho por participante de 29 para 39 horas”.



	Horas de formação por participante 2008	Nº de participantes em 2008 *	Horas de formação por participante 2009	Nº de participantes em 2009 *	Horas de formação por Colaborador 2009	Nº de Colaboradores em 2009
Horas de Formação em Sala	25	743	13	5.205	15	4.687
Horas de Formação em CT	29	8.317	39	4.181	35	
					50	

* cada participante é contabilizado de acordo com o número de acções em que participa, pelo que o mesmo Colaborador poderá estar a contabilizar mais do que uma participação.



ACADEMIA CORPORATIVA

	Áreas de Conhecimento	Volume de Formação	Nº de Colaboradores	Parceiros
Desenvolver Coordenadores	Gestão de Equipas Marketing e Vendas Gestão Financeira Gestão de Riscos Treino de Pessoas	3608	41	IPAM – The Marketing School
Gestores de Mercado	Planeam. Estratégico Gestão de Operações Gestão Marketing Recursos Humanos Desenv. Pessoal	1064	14	EGP – University of Porto Business School
Formação de Formadores	Competências Pedagógicas de Formação	2960	32	

A Equipa de Formação é agora constituída por 44 Técnicos de Formação Certificados.

RESTAURANTES DE FORMAÇÃO*

	Áreas de Conhecimento	Volume de Formação	Nº de Colaboradores
Acolhimento e Integração	Valores, princípios e práticas na lbersol	14244	3415
Programa Operacional	Produto Serviço Equipamento	142178	2774
	PFO • CT (Pfinanciado)	6112	191
Desenvolver Gestores	Desenvolvimento de Equipas Liderança Formação de Formadores Gestão Laboral de RH Vendas Marketing no ponto de venda Gestão Financeira	30223	926
Saúde e Segurança	Higiene e Segurança Alimentar	2128	133
	HACCP-ISO-22 000	88	11
	Higiene e Segurança no Trabalho	2816	88
	Primeiros Socorros Combate a Incêndios	7696 1224	481 135
TIC's	Ferramentas para a Produtividade	1248	52
Novo Código		1624	203
Línguas	Espanhol	336	7
	Inglês	640	10
Ética e Responsabilidade Social	Valores e Competências Plano de Contingência Gripe H1N1	23424	658

* O plano de Formação 2009 teve o apoio do POPH.

NOVAS OPORTUNIDADES 2009

Nº de Pessoas em Processo	102	Estágios	Nº de Estagiários	Horas de Formação
Nº de Pessoas Certificadas	16	Académicos	15	11880
		Profissionais	7	14784
		Visitas de Estudo	40	320
			62	26984



Queremos valorizar os percursos realizados pelas nossas Pessoas e estimulá-las a continuar a apostar no seu desenvolvimento com confiança.



Queremos apoiar os mais jovens na construção do seu futuro, explorando o mundo do trabalho! Por isso, recebemos as escolas nos nossos restaurantes. Queremos que a paixão que temos pelas nossas marcas se espalhe por todos os colegas, Clientes e potenciais Colaboradores!



As nossas chefias também formam voluntariamente jovens em escolas profissionais, sendo formadores da componente científica ou tecnológica do Curso Profissional de Técnico de Restauração.

	Formação de Voluntariado em Escolas	Volume de Horas de Formação	Nº de Alunos
Tecnologia Alimentar	Alimentação Racional, Segurança e Higiene, Informação Turística e Legislação Hoteleira		
Gestão e Controlo	Gestão de Stocks, Aprovisionamento, Perfil do Técnico de Restaurante/Bar, Funcionamento do Restaurante, Serviços e Execução	5136	12
Serviço de Restaurante/Bar	Formação em Posto de Trabalho		



Um bom local para trabalhar!

Queremos conhecer o que as nossas Pessoas acham sobre o que podemos fazer para a sua **satisfação no trabalho**.

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, 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 e permite um conhecimento mais profundo das suas necessidades e expectativas.

Em 2009 o inquérito Tenha a Palavra contou com a participação de **3.004 Colaboradores**¹, o que representa uma **taxa de adesão global de 62%**, mais 2% que em 2008. Em termos de estádios de carreira, participaram 43,6% dos Colaboradores da Operação e 68% dos Colaboradores das Equipas de Direcção.

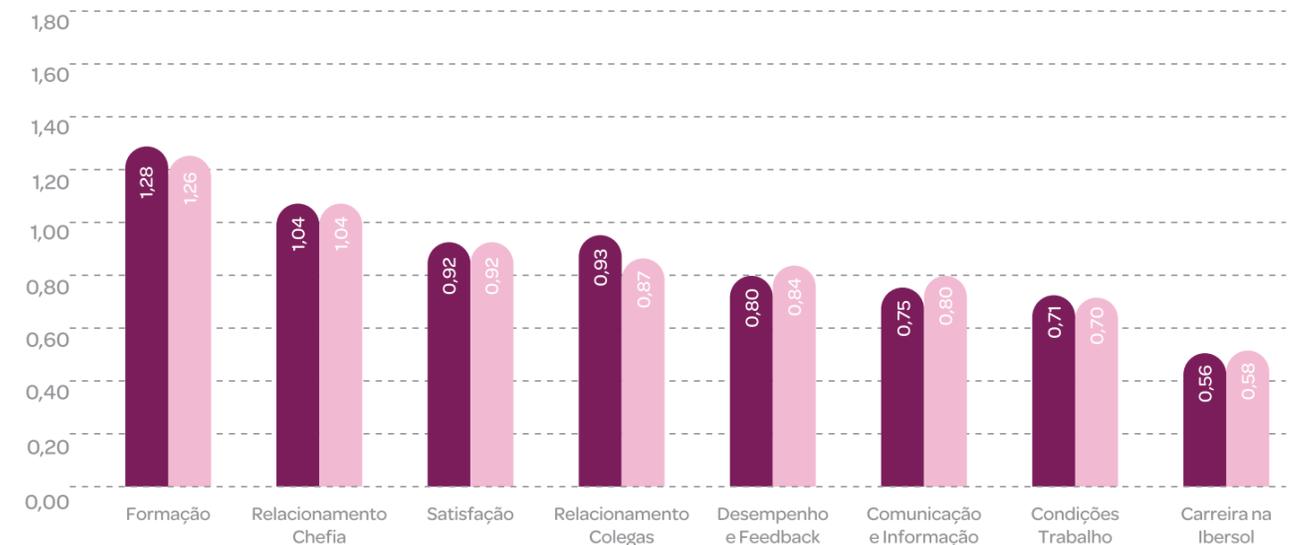
Os resultados da auscultação de 2009 demonstraram que **todas as dimensões em análise no inquérito foram avaliadas de forma positiva pelos nossos Colaboradores**.

Pontos Fortes da Ibersol: Formação e Relacionamento com a Chefia. Oportunidades de Melhoria: Comunicação e Informação, Condições de Trabalho e Carreiras.

Para além do questionário, o cartão Tenha a Palavra possibilita aos Colaboradores efectuarem comentários mais amplos. Em 2009 realizaram-se **1.149 comentários de Colaboradores com sugestões de melhoria** para Comunicação e Informação, Condições de Trabalho e Carreiras.

¹ São apresentados os indicadores de auscultação Tenha a Palavra apenas para Portugal

RANKING DAS ÁREAS DE VALORIZAÇÃO - GERAL



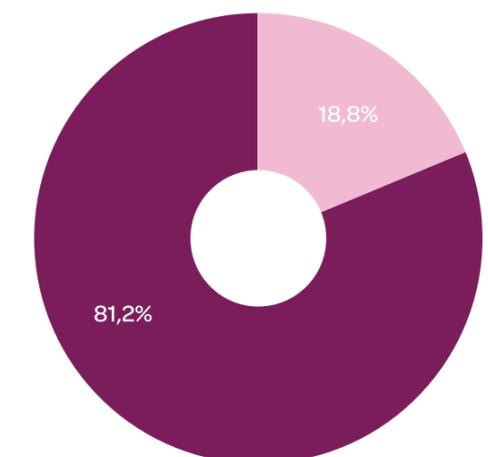
Valorizamos o bem-estar e a segurança dos nossos Colaboradores e para isso educamos as nossas Pessoas para a promoção da Saúde e Segurança no local de Trabalho.

Todas as Pessoas na operação recebem Formação em Higiene e Segurança no Trabalho no primeiro dia de trabalho, conhecimentos que ao longo do seu plano de Formação deverão aperfeiçoar e reciclar.

AUSCULTAÇÃO DE COLABORADORES SOBRE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

Em 2009 o tema da Saúde e Segurança no Trabalho foi também alvo de auscultação no Tenha a Palavra, sendo este aplicado a todos os restaurantes do Grupo. Das 993 respostas recolhidas relativamente a esta questão (cerca de um terço dos questionários), **81%** referem que receberam informação completa e adequada sobre este tema no momento da sua admissão, nomeadamente no que toca aos riscos para a segurança e saúde, bem como sobre as medidas de precaução.

SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO



Opiniões Positivas Aspectos a Melhorar

As opiniões mais frequentes dizem-nos que:

- existe informação necessária relativamente ao tema SHST;
- os Colaboradores estão satisfeitos quanto à forma como as medidas de precaução, higiene e segurança são colocadas em prática na sua unidade de trabalho;
- os Colaboradores consideram a Ibersol uma referência na forma como trabalha a higiene e segurança no trabalho.

GRIPE H1N1

2009 foi um ano crítico também em termos de saúde pública. Na prevenção das ameaças da Gripe H1N1, implementámos um plano de contingência em articulação com Fornecedores, Colaboradores e Clientes.

1. Envolvimento e formação de Colaboradores

Comunicação em contínuo com todos os Colaboradores sobre situação de crise e plano de acção;
Criação de um kit de Formação;
Formação a todas as equipas de direcção (658 Colaboradores);
Formação das chefias a todas as suas equipas;
Comportamentos para prevenção da Gripe;
Acção de Comunicação “Em Tempo de Gripe Alimente-se Bem”;
Disponibilização de meios para prevenção do contágio da Gripe e encaminhamento médico das situações de Gripe confirmada.

2. Envolvimento de Fornecedores

Reunião com Fornecedores e acordo na actuação nos diferentes níveis da crise;
Implementação de medidas definidas.

3. Envolvimento de Clientes

Informação sobre a situação de crise;
Disponibilização de meios para prevenção do contágio da Gripe;

Acção de Comunicação “Em Tempo de Gripe Alimente-se Bem”.

No final do ano 2009 registámos apenas 8 situações de Gripe H1N1 confirmadas medicamente.



INDICADORES SHST 2009²

Em 2009 registámos um total de 323 acidentes, 6,8% dos activos, representando um aumento de 20 acidentes face aos registados em 2008. Verificámos um aumento do número de acidentes *in itinere* de 25, em 2008, para 35, em 2009.

No que respeita às causas dos acidentes, verificam-se 27% com origem em quedas ou desequilíbrio dos Colaboradores, 18% com origem em cortes, 24% em acidentes de viação, 8% com origem em quedas ou choques com objectos.

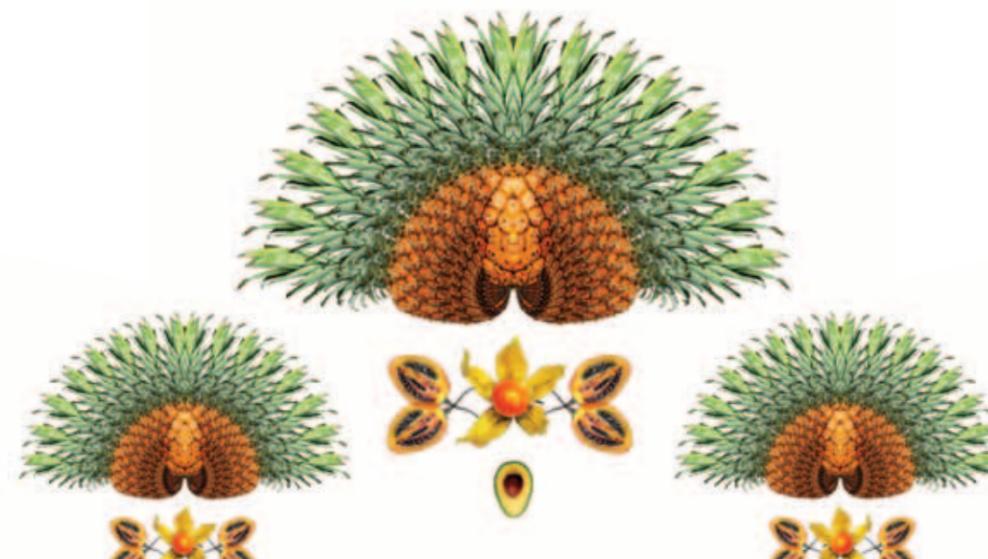
² São apresentados os indicadores SHST apenas para Portugal

No que se refere aos acidentes de viação, 17% ocorreram no *delivery*, 6% em *in itinere* e 1% em serviço externo. Tal como havia acontecido em 2007 e 2008, em 2009 não se verificou qualquer acidente mortal relacionado com a actividade da Ibersol.

Continuaremos a apostar na prevenção das condições de trabalho através da formação das Pessoas, uma vez que consideramos tratar-se do factor mais importante na diminuição da sinistralidade (quer dos acidentes que não têm gravidade significativa associada, quer dos acidentes de viação). Por este motivo, a formação em 2010 continuará a ser reforçada.

Em 2009

- Tivemos cerca de 1.150 auditorias de higiene e segurança no trabalho, realizadas por entidades externas;
- Mantivemos o índice de gravidade de acidentes de trabalho (Ig), não obstante o índice de frequência (If) ter registado uma subida;
- Melhorámos o índice de avaliação da gravidade de acidentes de trabalho (Iag) em 7%.





$$lg = \frac{\text{Nº Dias Perdidos}}{\text{Nº Horas Trabalhadas}} \times 1.000$$

$$lf = \frac{\text{Nº Acidentes Trabalho}}{\text{Nº Horas Trabalhadas}} \times 1.000.000$$

$$lag = \frac{\text{Índice Gravidade (lg)}}{\text{Índice Frequência (lf)}} \times 1.000$$

	2007	2008	2009
Índice de Gravidade (lg)	1,12	0,87	0,87
Índice de Frequência (lf)	50,14	43,01	46,33
Índice de Avaliação da Gravidade (lag)	22,26	20,23	18,83

Ibersol em Movimento em 2009

Queremos “encontrar-nos” com as nossas Pessoas e, para isso, trazemos também para o nosso dia-a-dia de trabalho a socialização e o lúdico.

Promovemos o movimento e o encontro entre diferentes unidades e negócios e criamos oportunidades para que a nossa cultura e valores possam ser reforçados.

Em 2009 dirigimos alguns dos nossos habituais eventos para o encontro entre as nossas Pessoas e as comunidades locais, apoiando causas sociais, partilhando alegria e promovendo, assim, uma Atitude Cívica e Solidária.



As Actividades de que os nossos Colaboradores mais gostam: Campeonato Nacional de Futebol, Corrida de Karting, Bike Tour, Circo e Cinema de Natal com a Família.



Festa de Natal e Circo de Natal de Colaboradores, apoiando a Casa Caminho e a Associação ACREDITAR, nas suas missões.



Qualidade e Segurança Alimentar



O nosso compromisso para com o Cliente é garantir os padrões mais elevados de **Qualidade e de Segurança Alimentar** em toda a oferta variada que disponibilizamos, promovendo uma Alimentação Saudável.

Por isso, cada ingrediente é submetido a um rigoroso controlo em todo o seu ciclo, para que preserve todas as suas características de origem, tal como os nossos Clientes merecem!

Este processo implica a selecção dos **melhores fornecedores e matérias-primas** (com homologação dos fornecedores e dos ingredientes); o **controlo do transporte e armazenamento** (temperatura, acondicionamento e validade/fornecedor de logística certificado) e o **controlo da operação nos restaurantes** através do sistema **HACCP** (todos os produtos são controlados diariamente em todas as etapas, desde a recepção, armazenamento e preparação à confecção, exposição e distribuição).

Principais resultados da nossa actuação Responsabilidade pelo Produto:

- **Inovação** nos processos;
- Desafio contínuo ao desenvolvimento e **melhoria do Sistema de Qualidade e Segurança Alimentar**;
- **Desafio contínuo às equipas** internas e externas envolvidas (e também o reconhecimento do trabalho desenvolvido pela Ibersol e pelas suas equipas ao longo dos anos);
- Comunicação aos Consumidores das boas práticas que o Grupo há muito tem implementado e a permanência no mercado de uma forma credível e socialmente responsável, contribuindo para a **promoção de uma melhor alimentação dos consumidores**;
- 2,9 reclamações por cada 100.000 transacções;
- + de 4.100 auditorias de Cliente Mistério/ano;
- + de 1.100 auditorias de HSA, realizadas por entidade externa;
- + de 3.100 controlos laboratoriais de produtos;
- + de 3.600 auditorias internas;
- Homologação e acompanhamento de 100% dos fornecedores e produtos, com especial relevância num contexto de crise (274 fornecedores e 5610 referências de produtos

- activas);
- Formação em Segurança Alimentar, em processos-chave na organização e serviço ao Cliente;
- Formação no Plano de Contingência H1N1 a 100% das equipas de direcção das unidades de restauração. Apenas 8 pessoas com Gripe H1N1 confirmada;
- Resíduos valorizados (óleo alimentar) = 260 toneladas;
- Redução em 2,7% do volume de resíduos de embalagens;

- Desenvolvimento do Portal Colaborador, integrando todas as boas práticas nos processos de cada unidade.

Em 2008 obtivemos a certificação na norma **NP EN ISO 22000**, a mais exigente em segurança alimentar aplicável ao sector da restauração, inédita em Portugal e pouco comum a nível internacional, para 13 dos nossos restaurantes. Em 2009, fomos mais além, conquistando a certificação para todas as marcas/conceitos do Grupo Ibersol.

Resultados específicos do Eixo Certificação NP EN ISO 22000

Certificação de todo o Sistema de Segurança Alimentar transversal e de 17 unidades do Grupo exemplificativas de todos os conceitos de serviço ao Cliente – o Sistema de Segurança Alimentar subjacente a cada Marca da Ibersol cumpre com os requisitos da NP EN ISO 22000.

Em 2009

Alargamento da certificação ao Catering Dragão (novo conceito no Grupo) e Aeroporto, ficando novamente completa a abordagem

de todos os conceitos de negócio da Ibersol de serviço ao Cliente: Balcão, Eat In, Take-Away, Delivery, Travel, Catering e Multimarcas.

Ao longo do processo

Sistema de Segurança Alimentar transversal a todas as marcas do Grupo, integrado na operação, e implementado de acordo com o referencial NP EN ISO 22000; Cultura de Segurança Alimentar e de Melhoria Contínua partilhada por todos no Grupo;

Acompanhamento continuado e sistemático dos mais de 274 fornecedores e mais de 5.610 produtos; Validação de processos assente em estudos técnicos e científicos; Comunicação interactiva com todos os intervenientes na cadeia alimentar e parcerias promotoras da melhoria contínua; 12000 brochuras relativas à certificação e aos cuidados de segurança alimentar das marcas do Grupo divulgadas junto dos Consumidores.

Unidades certificadas: Burger King Dolce Vita Porto; Café Sô Carvalhos Norte-Sul/Sul-Norte; Cafeteria Astrolábio / Quiosques Café Dolce Vita Porto; KFC Dolce Vita Porto; Multimarca Sol Ovar Norte-Sul/Sul-Norte; O'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; Catering Estádio do Dragão; Meeting Point terminal 1 Aeroporto de Lisboa; Multimarca Terminal 1 Aeroporto Lisboa (Pizza Hut, Pans & Company, Oregano, Go To Café); Cockpit Drinks & Tapas Terminal 1 Aeroporto de Lisboa; Connection Coffee/Food Bar Terminal 2 Aeroporto de Lisboa; Sky Plaza Terminal 2 Aeroporto de Lisboa.



Viva Bem



Em simultâneo, procuramos promover hábitos que contribuam para **estilos de vida saudáveis** e garantir, de forma transparente, a informação necessária para que o Cliente possa fazer as escolhas mais correctas.

Alimentação Saudável significa comer de forma **equilibrada, variada, segura e completa**. A nossa proposta de valor para o Cliente inclui **variedade, refeições equilibradas, seguras e completas sem renunciar ao prazer**.

Lançado em 2007, o Programa Viva Bem tem por base o diálogo responsável, transparente e claro com o Cliente e Consumidor, e assume os compromissos de garantir a 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 promover a actividade física, complemento essencial para um estilo de vida saudável.

Actuamos a dois níveis com o Programa

Viva Bem:

Segurança Alimentar e Alimentação Saudável
Envolvimento e comunicação de Colaboradores, Clientes e Consumidor.

Resultados do Programa Viva Bem

- + 3.000 matérias-primas e produtos com informação nutricional;
- Desenvolvimento e implementação de menus infantis nutricionalmente equilibrados (ajustados às necessidades nutricionais das crianças) em todas as marcas;
- Formação dos mais de 6.000 Colaboradores do Grupo, num total superior a 15.000 horas, no lançamento do programa;
- + 60.000 Clientes registados no programa;
- +1.500 produtos com informação nutricional comunicada nos pontos de venda e no site Viva Bem;
- Site Viva Bem on-line com informação

nutricional e orientação para a adopção de um estilo de vida saudável;

- Suportes de comunicação no ponto de venda com informação nutricional e respectivos argumentos dos produtos da Marca;
- Campanhas de envolvimento dos Clientes com o Programa: *Kids Bike Tour, Comer bem dá saúde e prémios; Campanha de lançamento do Viva Bem;*
- Ibersolpedia – dimensão do Portal Ibersol dedicada à partilha de know-how sobre alimentação saudável e estilos de vida saudáveis;
- Ibersoltas (jornal interno) – comunicação de conteúdos Viva Bem.

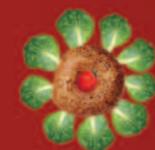


SINTONIA

Interessamo-nos por si

Inspiramo-nos em si

Criamos para si



Pensar Cliente em cada momento do negócio



Os Clientes são a nossa inspiração e a razão de existirmos! O sentido do nosso negócio e das nossas Pessoas é trabalharmos para encontrar soluções que proporcionem a cada Cliente uma experiência surpreendente em cada visita.

Entramos numa nova era onde nos debruçamos a conhecer o Consumidor e cada Cliente, de modo a descobrir todas as oportunidades de desenvolver soluções de valor que respondam em antecipação às suas necessidades e aspirações e à sustentabilidade do negócio.

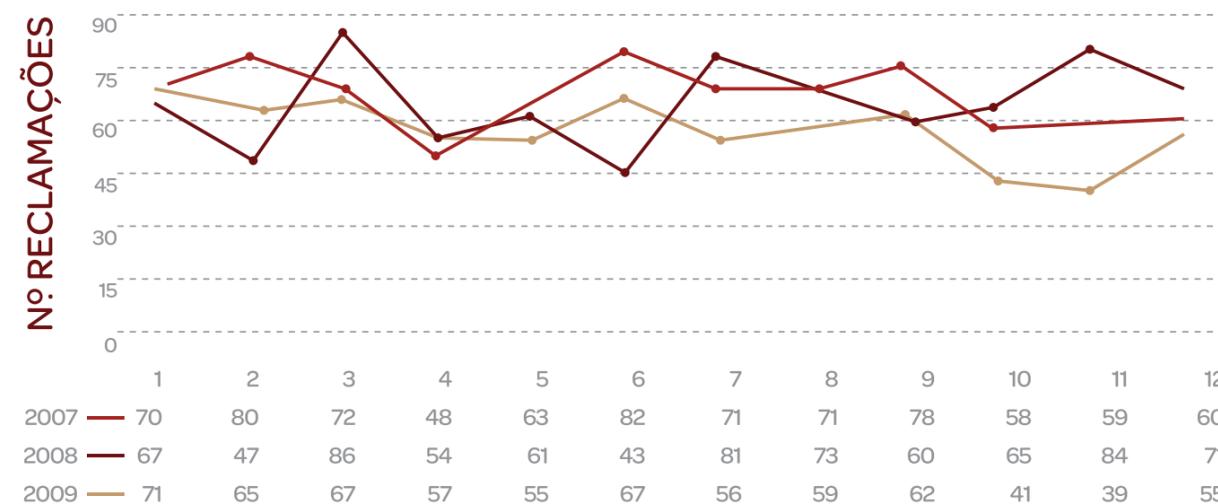
Consideramos fundamental o papel que o Cliente tem na condução do nosso negócio e, por isso mesmo, colocamos todo o pormenor no **ouvir tudo o que Cliente nos quer dizer**, através de canais totalmente abertos e próximos do Cliente, desde o restaurante até sua casa, com os meios que tem ao dispor. O sistema de monitorização e acompanhamento da auscultação do Cliente tem vindo a ser desenvolvido no sentido de resolver em tempo útil os problemas e suportar a definição de necessidades e de tendências dos Clientes. A necessidade de cada Cliente em sentir-se

único e de ter uma resposta personalizada tem-nos encaminhado para o desenvolvimento de sistemas de conhecimento do Consumidor cada vez mais exigentes.

Dando “ouvidos” ao Cliente, levando em consideração o ciclo de vida de cada marca, as tendências do mercado, mas também as necessidades de um Consumidor que nos diz que para si um restaurante é também um espaço com que tem de se identificar e onde se quer sentir bem, intensificámos em 2009 a **reestruturação do portefólio de unidades do Grupo Ibersol**, em função da fase de crescimento em que cada uma se encontra.

Porque existimos para o Cliente, definimos as nossas práticas com vista a construir laços de confiança cada vez mais fortes das nossas marcas com os seus Clientes. **As nossas práticas de Segurança Alimentar são uma das garantias dessa confiança.** Em 2009 obtivemos a certificação na norma NP EN ISO 22000: Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar, para um conjunto de 20 unidades, de diferentes conceitos.

Nº RECLAMAÇÕES MÊS | ANÁLISE DE TENDÊNCIAS (2007 a 2009)



Total em 2009 = 695 - 2,9 reclamações p/100.000 Transacções
 Total em 2008 = 792 - 2,9 reclamações p/100.000 Transacções

var = -12% nº reclamações

	2009	2008	2007
Média Mensal	58	66	68

As reclamações dos Clientes³ diminuíram em 12% de 2008 para 2009. 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.

Esta **Sintonia** com o Consumidor e com os Clientes consegue-se através de ligações fortes das nossas Pessoas no dia-a-dia dos nossos restaurantes. Em 2009, com o objectivo de ir mais longe na forma como pensamos no Cliente, realizámos reuniões de reflexão estratégica com todas as chefias do Grupo Ibersol, definindo planos de acção concretos a implementar em 2010. Destas reuniões ressaltou a importância da **Atitude** das nossas Pessoas em **Pensar mais Cliente** e as necessidades de desenvolver outros instrumentos de **Conhecer melhor Cliente**, das nossas chefias **Transformarem** as suas equipas de modo a **Agir mais Cliente** e, por último, de que as nossas Pessoas mostrem a paixão pela sua marca na relação de dia-a-dia com o Cliente.

Porque é autêntica a nossa paixão pelo Cliente, procuramos melhorar o conhecimento e a consciência da população sobre hábitos de vida saudáveis. Assim, em 2009 continuámos a aprofundar o eixo de educar o Consumidor, contribuindo para o combate à obesidade, promoção da actividade física e escolhas equilibradas na alimentação, mais conscientes e ajustadas às necessidades individuais (www.vivabem.pt).



³ Os indicadores de Reclamações apresentados consideram apenas a actividade em Portugal.

Porque os hábitos de vida saudável são mais facilmente adoptados a partir de idades mais jovens e porque cada vez mais os jovens são incentivados a realizar escolhas mais cedo, em 2009 os “pequeninos” foram a atenção do Programa Viva Bem.

ACÇÕES VIVA BEM 2009:

1. Disponibilização de **Menus Infantis, nutricionalmente equilibrados**, em todas as marcas do Viva Bem;
2. Acção de Comunicação **Em Tempo de Gripe, Alimenta-se Bem!**
3. **Kids Bike Tour 2009, “Pedala com toda a força!”**

Este ano procurámos sensibilizar os mais novos para uma alimentação e um estilo de vida mais saudável, através do projecto Kids Bike Tour, “Pedala com toda a força!”.

Esta iniciativa teve como grande objectivo estimular opções saudáveis, promovendo uma alimentação variada e equilibrada, hidratação frequente e prática de actividade física.

Nesse sentido foram **actualizadas todas as propostas infantis das 6 marcas do programa Viva Bem**. O Grupo Ibersol conseguiu desenvolver uma oferta dos Menus Infantis, com opções variadas e equilibradas de acordo com as orientações da roda dos alimentos e recomendações de alimentação infantil.

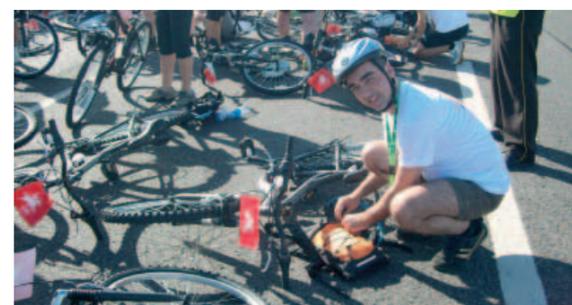
Esta iniciativa deste projecto proporcionou também aos estudantes do 5º e 6º anos a possibilidade de participar na corrida Kids Bike Tour, recebendo um kit com bicicleta, capacete, mochila, t-shirt e medalha para desfrutar diariamente de estilos de vida saudáveis.



Através do Kids Bike Tour foram contactados os alunos de **1.750 escolas com 2º ciclo**, através de folhetos e e-mails, com a explicação do programa e recomendações de estilo de vida saudáveis, e estiveram envolvidos **236 restaurantes do Grupo**.

Paralelamente, como suporte, foi também desenvolvido o site www.pedalacomtodaforca.com, com ligação ao site www.vivabem.pt, com toda a explicação da iniciativa do Kids Bike Tour, que contou com **221.769 visitas**.

A Ibersol, com esta iniciativa de carácter educativo, conjunta com a Sportis e Água do Luso, levou directamente **400 crianças para participar no Kids Bike Tour e cerca de 100 professores para participar no Bike Tour anual**.



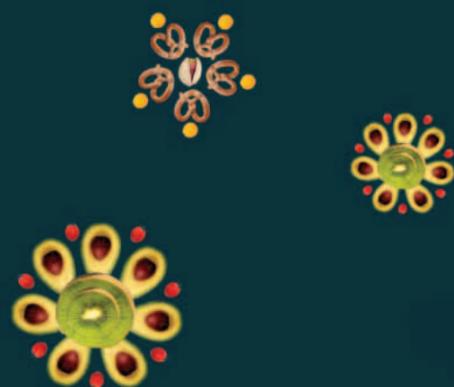
Esta acção contou ainda com o apoio da televisão, imprensa, internet (inclusão também de divulgação nas redes sociais) e *mupis* nos grandes centros urbanos.

Os nossos Colaboradores também lá estiveram!



LIGAÇÃO

A cada momento mais
conscientes,
apoiamos,
protegemos,
empreendemos e
ligamo-nos por UM
mundo mais
positivo!



Ligação com a Comunidade

Juntos com a AMI vamos salvar crianças com fome no mundo

AMI em São Tomé e Príncipe | Projecto Nutrição “De mãos dadas por Caué”

Em 2008 iniciámos em Portugal, em conjunto com a AMI (Assistência Médica Internacional), um movimento de solidariedade de recolha de donativos para o combate à fome no mundo, juntamente com os nossos Colaboradores e Clientes.

Com o lema “para salvar crianças com fome junte-se a nós e à AMI”, esta iniciativa com os nossos Clientes, levada a cabo entre os dias 16 de Outubro e 5 de Novembro, conseguiu alcançar em apenas três semanas um valor total de **150.000 euros**.

Garantiram-se assim os fundos necessários para dar continuidade ao **projecto de nutrição da AMI “De mãos dadas por Caué”, em S. Tomé e Príncipe**.

A campanha recuperou o apelo simples e objectivo, já utilizado em 2008: “Com apenas 0,20 euros qualquer pessoa pode salvar uma criança com fome”.

Para potenciar o sucesso desta nova campanha e mobilizar os portugueses neste movimento, o Grupo Ibersol, à semelhança do ano passado, ofereceu um donativo de igual valor ao do valor doado pelos Clientes.

O donativo angariado em tão curto espaço de tempo só foi possível com o envolvimento dos Colaboradores das marcas do Grupo que participaram nesta iniciativa: Pizza Hut, KFC,

Burger King, Pans & Company, Pasta Caffé e Ô Kilo, a que este ano se juntou a marca SOL (em estações de serviço).

Alberto Teixeira, Presidente do Grupo Ibersol, faz um balanço desta acção: “ Quando pedimos às nossas Pessoas que coloquem Mãos à Obra e motivem os Clientes a participar, sabemos que a possibilidade de alcançar um objectivo é grande, especialmente quando estamos a trabalhar para uma causa nobre e que nos remete a todos ao



papel solidário que também deve comandar as nossas vidas. Numa perspectiva empresarial, é para nós também muito gratificante saber que estamos a contribuir para uma acção com resultados duradouros em S. Tomé e Príncipe”. Esta acção permitiu à AMI realizar obras e equipar a cozinha do Centro de Saúde de Angolares.

BALANÇO DA INTERVENÇÃO REALIZADA

Com esta doação, a AMI inaugurou o Centro de Apoio Nutricional em São Tomé, sendo esta estrutura fundamental para os 5.501 habitantes do distrito de Caué.

Com a presença de um nutricionista da AMI no terreno, este novo Centro de Apoio Nutricional de Angolares possibilita a realização de aconselhamento nutricional nas consultas materno-infantis, assim como aos doentes internados no Centro de Saúde de Angolares. Funcionam 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, o que está a criar uma rede de difusão de boas práticas entre as restantes mulheres das suas comunidades.

Plano Geral de Actividades	2008	2009
Criação de um grupo de trabalho para intervenção no distrito	X	
Criação e acompanhamento do Centro de Apoio Nutricional	X	
Avaliação do funcionamento e actividades do Centro de Apoio Nutricional		X
Estudo de hábitos alimentares e inquérito nutricional	X	
Formação de mulheres - activistas comunitárias		X
Criação e manutenção de hortas nas escolas		X
Formação de activistas comunitárias - tema nutrição		X
Avaliação dos resultados da formação a activistas comunitárias		X
Formação e capacitação a agentes sanitários - tema nutrição	X	
Avaliação dos resultados da formação a agentes sanitários		X
Formação a técnicos do hospital - tema nutrição	X	
Avaliação dos resultados a técnicos do hospital		X

Metas Atingidas 2008/2009

4 escolas abrangidas

304 alunos

8 professores

Cantineiras: **8 capacitadas** para a elaboração de uma **refeição diária saudável nas escolas**

Mães Activistas: 16 (mães com mais conhecimentos que permitem facultar mais e melhores refeições aos filhos)

Habitantes do distrito de Caué: cerca de **5501**

Rastreio de crianças em situação de má nutrição

Consultas de nutrição em todo o distrito de Caué

Um Centro de Apoio Nutricional inaugurado

O Centro de Apoio Nutricional é essencial no acompanhamento dos casos referenciados nas comunidades e no 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.

O resultado desta acção foi sem dúvida gratificante, e só foi possível com o empenho e envolvimento solidário da AMI, dos nossos Colaboradores, Clientes e Comunicação Social.

A TODOS OBRIGADO!

Porto de Futuro



O projecto Porto de Futuro reúne as sinergias e esforços da Câmara Municipal do Porto, 17 agrupamentos escolares, empresas do Grande Porto e Direcção Regional de Educação do Norte. Esta iniciativa tem como objectivo promover a melhoria do sistema educativo com base nas boas práticas de gestão do meio empresarial e, sobretudo, explorar e desenvolver o potencial decorrente das parcerias estabelecidas.

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 conciliarmos 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 escolas, dos seus alunos e da comunidade envolvente.

ESTA ACTUAÇÃO CONJUNTA REALIZA-SE EM 4 NÍVEIS:

- 1) **Promoção de hábitos alimentares saudáveis** mediante articulação do programa Viva Bem da Ibersol com disciplinas escolares e sensibilização das famílias para hábitos alimentares saudáveis.
- 2) **Educação/Formação** proporcionando estágios dos Cursos de Educação e Formação, cedendo instalações, formando na área do atendimento ao público e colaborando na definição de uma oferta formativa na área da Restauração Moderna.
- 3) **Gestão de bufetes escolares** dando formação no âmbito do atendimento ao público a Auxiliares da Acção Educativa, colaborando

na organização e gestão destas estruturas e fornecendo orientação a nível nutricional e de segurança alimentar.

4) **Projectos transversais no âmbito do Empreendedorismo e Cidadania** participação em diversas acções e projectos, como o *Júnior Achievement*, o *Projecto Consegui!* e o *Braço Direito*. De referir também a colaboração pontual no *Projecto Rugby na Escola*, mediante oferta de lanches e almoços aos jovens envolvidos.

EDUCAÇÃO/FORMAÇÃO

A Ibersol assegura toda a componente de Formação Técnica de Jovens do curso Profissional de Técnico de Restauração - variante de Restaurante / bar, por 3 anos lectivos - 2008/ 2011.

Durante o ano lectivo 2008/2009, **foram ministradas 428h de formação pela Equipa de Formação Ibersol.**

Esta cooperação é definida tendo por princípio que a Ibersol 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.

Estiveram envolvidas nesta formação as unidades das Marcas Pans & Company, Pizza Hut, Pasta Caffé, Quiosques, Burguer King, Ô Kilo e KFC, localizadas no Centro Comercial Antas Dolce Vita, a Cozinha Central da TecMaia, e também os Departamentos de Recursos Humanos, Jurídico, Qualidade e Logística.

PROJECTOS TRANSVERSAIS NO ÂMBITO DO EMPREENDEDORISMO E CIDADANIA:

PROJECTO "EU CONSEGUI"

Integrado no projecto *Porto de Futuro*, o Grupo Ibersol participou no programa "Eu consegui", acolhendo alunos que demonstraram interesse em explorar um projecto de carreira na área da restauração. Estes alunos tiveram oportunidade de experimentar dois dias de mini-estágio como Colaboradores dos nossos restaurantes, contactando com duas das nossas marcas. O objectivo deste trabalho conjunto é 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.

JÚNIOR ACHIEVEMENT

Em 2009 integrámos pela primeira vez o projecto *Júnior Achievement*, desenvolvido pela Associação Aprender a Empreender. Participaram nove voluntários do Grupo

Ibersol nesta acção, assegurando diferentes programas de formação a 160 alunos do 1º e 3º ciclos, concebidos para desenvolver a sua capacidade empreendedora. Acreditamos que, ao partilharmos valores e conhecimentos com crianças e adolescentes, damos um pequeno contributo para o futuro destas gerações.

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 ali realizados.

Em 2008 esta cooperação permitiu que 2.122 kg de produtos alimentares fossem recolhidos e ajudassem na alimentação de pessoas carenciadas vinculadas a esta associação. **Em 2009 aumentámos para 6.000 kg de produtos alimentares doados pela nossa actividade de catering.**





ÁREAS DE SERVIÇO SOLIDÁRIAS

Juntámo-nos a Associações de Solidariedade Social na recolha de donativos, nas seguintes acções:

- Colaboração na venda da Mascote DOM – representante das associações APAV e Acreditar;
- Angariação de Donativos para a Casa Mimar – construção da casa que funciona como Centro de Acolhimento Temporário para crianças vítimas de maus tratos, abandono e exclusão social, dos 0 aos 6 anos de idade;
- Divulgação da Mascote Brisinha, na promoção da segurança rodoviária junto dos mais jovens.

NATAL SOLIDÁRIO

Porque temos alegria em partilhar, o Natal de 2009 foi mais um período propício a colocarmos em prática este nosso valor!

- Circo de Natal com mais Sorrisos...

Este ano não fomos sós ao Circo de Natal! Habitualmente, o Circo de Natal destina-se apenas aos filhos dos nossos Colaboradores.

Este ano, fomos todos! Aos filhos dos nossos Colaboradores juntaram-se outras crianças de diversas instituições: IPO, Acreditar - Associação de Pais e Amigos de Crianças com Cancro, Casa do Gaiato, Associação Norte Família e Vida e Centro de Bem-Estar Infantil e Juvenil do Coração de Jesus – bem como crianças e adolescentes das escolas do agrupamento Nicolau Nasoni com quem nos relacionamos no âmbito do projecto Porto de Futuro. Oferecemos aproximadamente 600 bilhetes e o nosso Circo transbordou de sorrisos e de alegria!

- Dar em vez de Receber...

Este ano juntámo-nos aos nossos Parceiros e Colaboradores e oferecemos o que habitualmente recebemos! Assim, oferecemos os nossos presentes de Natal à Associação A Casa do Caminho e à Acreditar - Associação de Pais e Amigos de Crianças com Cancro. Todos podemos fazer assim: dar a quem mais precisa!

ANO 2009

Tipo de material	Embalagens de serviço		Embalagens produto/mat.-prima		Total embalagens	
	Peso (kg)	VPV (€)	Peso (kg)	VPV (€)	Peso (kg)	VPV (€)
Plástico	85.924	14.521	65.135	1.550	151.059	16.071
Papel e cartão	612.814	39.159	213.677	1.496	826.491	40.655
Aço			23.825	581	23.825	581
Alumínio	1.493	182	3.657	181	5.150	362
TOTAL	700.233	53.862	306.294	3.808	1.006.527	57.670

VARIAÇÃO FACE A 2008

Tipo de material	Embalagens de serviço		Embalagens produto/mat.-prima		Total embalagens	
Plástico	-17%	-17%	-8%	-8%	-13%	-17%
Papel e cartão	3%	3%	-8%	-8%	0%	3%
Aço	0%	0%	-16%	-16%	-16%	-16%
Alumínio	85%	85%	-5%	-5%	11%	26%
TOTAL	0,1%	-3%	-9%	-9%	-3%	-4%

VARIAÇÃO FACE A 2008

	Quantidade (kg)	Variação (kg)	Variação (%)	Quantidade (€)	Variação (€)	Variação (%)
2008	1.034.190			59.927		
2009	1.006.526	-27.664,407	-2,67%	57.670	2.257	-3,77%

PROTECÇÃO DO 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 RESÍDUOS⁴

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, sublinhamos 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. De referir a redução em cerca de 2,7% do volume de resíduos de embalagem face a 2008, correspondente a uma variação de 27.664,07 kg, resultante de um forte investimento na optimização do

⁴ São apresentados apenas indicadores de resíduos para Portugal

	2008	2009
Consumo (mesmo universo*) (kWh)	32817261	31274197
Redução (kWh)		-1543064
Redução (%)		-4,7%
Emissões CO2 espec (EDP 2009) (kg/kWh)	0,487015	0,36
Emissões CO2 (ton)	15983	11259
Emissões CO2 evitadas (ton)		-555,503122

* mesmos 212 contratos de fornecimento

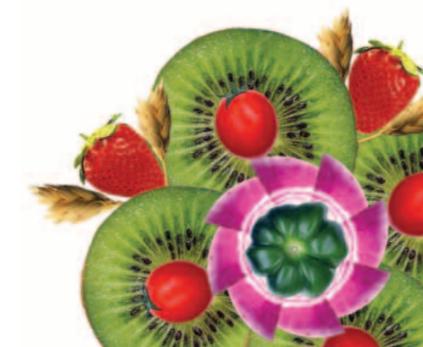
dimensionamento das embalagens.

2009 foi mais um ano em que se assegurou 100% da reciclagem e valorização dos resíduos de óleo alimentar, tendo-se encaminhado para produção de biodiesel cerca de 260 toneladas de resíduos.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E2TRADE - para uma utilização racional da electricidade é necessário conhecer o seu consumo; faça a leitura do contador.

Desde 2007 que o projecto E2Trade, envolvendo todas as nossas unidades em Portugal, visa a promoção de uma utilização racional e eficiente da energia, 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 promovem 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) e 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 e aos Colaboradores permitiu dar feedback sobre a eficácia das medidas tomadas, obtendo-se desta forma um reforço positivo das acções implementadas.

Nesse sentido, considerando o mesmo universo de 2008, verificou-se em 2009 uma redução de 4,7% do consumo de electricidade, cerca de 1,54 GWh. Esta redução de consumo corresponde a emissões evitadas na ordem das

556 toneladas de CO², usando como referencial a emissão específica (kg CO²/kWh) para a produção da EDP em 2009.

Os principais contributos para a redução de consumo terão sido:

- a consolidação de boas práticas evidenciadas com o E2Trade;
- a redução do volume de vendas (conforme Relatório e Contas Ibersol 2009);
- as acções de *uplamping*, isto é, substituição do tipo de lâmpadas por alternativas mais eficientes.

Para além destes contributos, foram ainda desenvolvidas outras acções em novas unidades com impacto nos consumos eléctricos e nas emissões de CO²:

- a adopção de iluminação mais eficiente em novas lojas - utilização de LEDs, lâmpadas com tecnologia mais eficiente;
- a utilização de sistema de detecção de presença para controlo da iluminação passou a ser a regra em espaços de ocupação temporária;

- a adopção de equipamentos de frio mais eficientes;
- a substituição de equipamentos eléctricos por equipamentos a gás natural cuja emissão específica de CO² por kWh é menor. Este projecto, orientado para a redução do consumo de electricidade, tem efeitos colaterais positivos, pois a sensibilização para a adopção de medidas de utilização racional de electricidade leva a que as operações estendam a adopção de medidas de eco-eficiência também a equipamentos consumidores de gás e ao consumo de água. Com efeito, verificou-se em 2009 uma redução dos consumos de gás e água de 16% e 5%, respectivamente, em comparação com o ano anterior.

Para esta redução contribuíram ainda as medidas implementadas em novas unidades SOL, nomeadamente:

- a adopção de sistemas automáticos de descarga nas casas de banho de público com vista à redução do consumo de água;

- a adopção de sistemas de aquecimento de águas sanitárias com painéis solares (garantindo o cumprimento dos novos requisitos legais em termos de eficiência energética dos edifícios).





ÍNDICE GRI

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE ÍNDICE GRI

- 29 Indicadores de Desempenho Económico
- 29 Indicadores de Desempenho Social – Práticas Laborais e Trabalho Condigno
- 30 Indicadores de Desempenho Social – Direitos Humanos
- 30 Indicadores de Desempenho Social – Sociedade
- 31 Indicadores de Desempenho referentes à Responsabilidade pelo Produto
- 31 Indicadores de Desempenho Ambiental



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 2009.
	EC2		Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da Organização.	Relatório e Contas 2009.
	EC3		Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	Atribuição de Planos de Saúde e Acidentes Pessoais aos quadros superiores do Grupo.
	EC4		Apoio financeiro significativo recebido do Governo.	No ano de 2009 recebemos apoio do Governo, no âmbito do POPH, eixo 3.2., e apoio em 7 estágios profissionais de nível V.
	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.
	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 2009, em Portugal, todos os gestores de 1ª linha são portugueses. Em Espanha, a proporção de gestores de projectos de 1ª linha, portugueses e espanhóis, é de 1/2, respectivamente.
	EC8		Desenvolvimento e impacte de investimentos em infra-estruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público, através de envolvimento comercial, em géneros ou <i>pro bono</i> .	Parte 5
	EC9		Descrição e análise dos impactes económicos indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão.	Relatório e Contas 2009. Fluxo financeiro com as partes interessadas na Parte 1

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

Aspecto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol	
Emprego	LA1		Discrimine a mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.	Parte 2	
	LA2		Discrimine o número total de funcionários e respectiva taxa de rotatividade por faixa etária, por género e por região.	Inexistente	
	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 de horário, mas sim por nível interno de carreira/função ou tempo na Organização. Assim, só poderá concorrer a bolsas de formação quem tenha mais de 2 anos na Organização. Outros benefícios, como carro, seguro de saúde, cartão frota, telemóvel, são atribuídos por tipo, mediante o nível interno de carreira.	
	LA4		Relações entre funcionários e administração	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.	
	LA6		Segurança e saúde no trabalho	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, que suportam os programas formativos nesta área. Estão presentes no portal Ibersol, acessível a todos os Colaboradores.
	LA7		Percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região.	• Acidentes de trabalho: no local de trabalho = 288, <i>In itinere</i> = 35 num total de 323 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 = 6.081 e <i>in itinere</i> =877. Parte 2	
	LA9		Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.	Inexistente	

Formação e educação	LA10	Média de horas de formação, por ano, por funcionário, discriminadas por categoria de funcionário.	Parte 2																			
	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 2																			
	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 2009.																			
	LA14	Discriminação da média dos salários-base de homens e mulheres, por função.	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>M</th> <th>H</th> <th>Total Geral</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operação</td> <td>481,92 €</td> <td>476,69 €</td> <td>479,38 €</td> </tr> <tr> <td>Gestão Turno</td> <td>712,46 €</td> <td>721,41 €</td> <td>715,71 €</td> </tr> <tr> <td>Direcção Unidade</td> <td>1.124,83 €</td> <td>1.211,33 €</td> <td>1.166,92 €</td> </tr> <tr> <td>Estrutura Negócios e Serviços Partilhados*</td> <td>1.355,44 €</td> <td>2.044,26 €</td> <td>1.664,63 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Explica-se a diferença entre as médias pelo facto de a equipa administrativa ser constituída maioritariamente por mulheres, o que diminui os vencimentos médios.</p>		M	H	Total Geral	Operação	481,92 €	476,69 €	479,38 €	Gestão Turno	712,46 €	721,41 €	715,71 €	Direcção Unidade	1.124,83 €	1.211,33 €	1.166,92 €	Estrutura Negócios e Serviços Partilhados*	1.355,44 €	2.044,26 €
	M	H	Total Geral																			
Operação	481,92 €	476,69 €	479,38 €																			
Gestão Turno	712,46 €	721,41 €	715,71 €																			
Direcção Unidade	1.124,83 €	1.211,33 €	1.166,92 €																			
Estrutura Negócios e Serviços Partilhados*	1.355,44 €	2.044,26 €	1.664,63 €																			

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 tenham sido submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Inexistente
	HR2		Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratados 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.
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.	
	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 para o Colaborador/Chefia que realizou a admissão, 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.	Parte 2	
Direitos de indígenas	HR9	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e acções tomadas.	Não aplicável à nossa Organização.	

GRI 3 – Indicadores de Desempenho Social – Sociedade

Aspecto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol
Comunidade	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 2 Partes 4 e 5
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 políticos, partidos 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	Número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	Em 2009 não se verificaram multas nem sanções monetárias relacionadas com o não cumprimento de legislação ou regulamentos.

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		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 3. Esses procedimentos são aplicáveis a 100% das situações.
		PR2	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		Tipo de procedimentos para informação e rotulagem dos produtos e serviços, bem como a percentagem dos principais produtos e serviços sujeitos a tais requisitos.	Todos os nossos produtos e serviços estão devidamente identificados para o Cliente, nos suportes apropriados conforme o tipo de serviço de restauração (menu de board, folhetos, carta de mesa, site, entre outros).
		PR4	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.	Partes 3 e 4

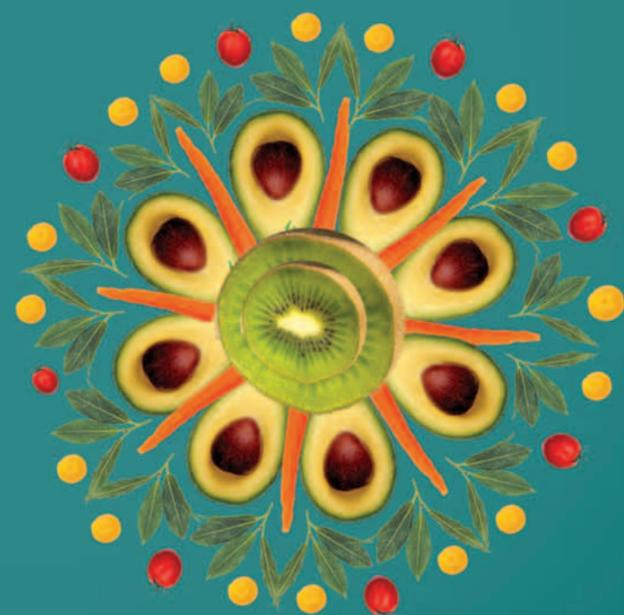
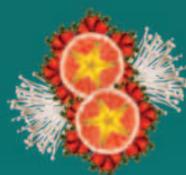
Comunicações de marketing	PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	Inexistente.
	PR7	Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos 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	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	Partes 5
		EN2	Percentagem dos materiais usados provenientes de reciclagem	Parte 5
Energia	EN3		Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária.	A grande percentagem de consumo de energia da Ibersol tem lugar nas lojas e armazéns, sob a forma de electricidade e gás. Relativamente à electricidade, ver Parte 5. 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 225.662,90 litros de combustível em 2009. A Ibersol possui uma frota de 120 viaturas a gasóleo distribuídas pelos seus Colaboradores, da estrutura e funções centrais.
		EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.	Parte 5
	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	

	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indirecta e as reduções obtidas.	Parte 5
Água	EN8	Total de água consumida por fonte.	Parte 5
	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 ou por ela dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Não aplicável à nossa Organização.
	EN12	Descrição dos principais impactes significativos na biodiversidade associados a actividades e/ou produtos e serviços em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Não aplicável à nossa Organização.
	EN13	Habitats protegidos ou restaurados.	Não aplicável à nossa Organização.
	EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactes na biodiversidade.	Não aplicável à nossa Organização.
	EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da UICN e em listas nacionais de conservação com habitat em áreas afectadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.	Não aplicável à nossa Organização.
Emissões, efluentes e resíduos	EN16	Total de emissões directas e indirectas de gases causadores do efeito de estufa, por peso.	Não contabilizado.
	EN17	Outras emissões indirectas relevantes de gases causadores do efeito de estufa, por peso.	Não contabilizado.
	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases causadores do efeito de estufa e as reduções obtidas.	Ao nível da produção de gases por via do consumo de electricidade, realizamos manutenção preventiva e substituição de equipamentos em loja, introduzimos painéis solares em algumas lojas, formámos todas as Pessoas para que desenvolvam práticas de redução do consumo. Ver Parte 5. 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.

	EN21	Total de descargas de água por quantidade e destino.	Não se verificou.
	EN22	Peso total de resíduos, por tipo.	Parte 5
	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 habitats relacionados significativamente afectados por descargas de água e drenagem realizados pela Organização relatora.	Não aplicável à nossa Organização.
Produtos e serviços	EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactes.	Parte 5
	EN27	Percentagem de produtos e embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	Parte 5
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, realizamos investimentos na manutenção preventiva dos equipamentos para todas as lojas e substituímos diversos tipos de equipamento, de forma a melhorar 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 realizámos, 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.



Ibersol, SGPS, S.A.
Edifício Península Praça do Bom Sucesso,
105 a 159, 9º andar 4150-146 Porto Portugal

