



# RS 15

Relatório de  
Sustentabilidade  
2015

# RSC 15





  
**ibersol**  
grupo

# ÍNDICE

<b>4</b>	<b>Mensagem da administração</b>	
	Compromisso com a Responsabilidade Social	
7	Agradecimentos	

<b>8</b>	<b>Perfil organizacional</b>	
10	Missão	
10	Visão	
11	Valores	
12	Portefólio de Negócios	
14	Governança e Estrutura Operacional	
18	Princípios de Sustentabilidade	
22	Gestão do Risco	
36	Principais Indicadores	

<b>42</b>	<b>Desempenho económico</b>	
-----------	-----------------------------	--

<b>44</b>	<b>Desempenho ambiental</b>	
46	Gestão de Resíduos	
49	Energia	
59	Emissões de CO <sub>2</sub>	
61	Água	
62	Boas Práticas Ambientais	

<b>64</b>	<b>Desempenho social</b>	
68	Caracterização dos Colaboradores	
72	Formação e Educação	
80	Segurança e Saúde	
84	Bem-estar dos Colaboradores	
88	Ligação com a Comunidade	

<b>106</b>	<b>Responsabilidade pelo produto</b>	
111	Paixão pelo Cliente	
114	Qualidade e Segurança Alimentar	
117	Boas Práticas no Âmbito da Responsabilidade pelo Produto	

<b>122</b>	<b>Índice gri</b>	
------------	-------------------	--

## Mensagem da Administração

A responsabilidade social e a sustentabilidade constituem pilares incontornáveis da atuação do Grupo Ibersol. Conscientes do nosso papel enquanto agente transformador e do impacto da nossa atividade, temos vindo a trilhar, ano após ano, um caminho ao longo do qual vemos reforçada a nossa ética na condução dos negócios e a atenção para com o meio ambiente e a comunidade envolvente.

Neste contexto, a nossa gestão tem sido assente em diretrizes claras sobre os princípios de sustentabilidade e tendo em vista o cumprimento de objetivos nos vetores de sustentabilidade.

A relação de forças entre as áreas económica, ambiental e social incorpora uma visão de negócios de longo prazo, pelo que é imperativo salientar os grandes marcos do ano 2015, que encerram em si uma ligação intrínseca entre estes três domínios e permitem perspetivar o futuro. Fruto da capacidade de antecipação das tendências de mercado e da adaptação à conjuntura económica e financeira, concretizou-se em 2015 um ambicioso plano de expansão de negócio, transversal a todas as insígnias e a todas as geografias. Foi retomada a expansão de mercado com um total de 15 aberturas em Portugal e 4 aberturas em Angola. Ao nível do desempenho ambiental, a atividade manteve-se inequivocamente focada no controlo e gestão contínuos em prol de uma atuação consciente e sustentável. Neste campo, deu-se continuidade à alteração de comportamentos e à implementação de medidas, nomeadamente tecnológicas, para otimizar e minimizar sempre que possível



os consumos de recursos, diminuindo desse modo o impacto ambiental. Com o empenho de todos, reduziu-se o consumo global de eletricidade e o consumo de gás, evitando-se a emissão de cerca de 11 mil toneladas de dióxido de carbono.

No vetor social não podemos deixar de destacar a campanha de angariação de donativos para o Banco Alimentar Contra a Fome, pelos seus resultados e pelo envolvimento e dinamismo que as nossas equipas imprimiram à iniciativa! Obtivemos, em apenas 18 dias e com o apoio dos clientes, um total de 55 mil euros que foram convertidos em alimentos no âmbito do programa de luta contra a fome.

Por tudo isto e pelo que neste relatório é detalhado, congratulamo-nos com o compromisso efetivo de todos, aos diferentes níveis da organização, o que interpretamos como reflexo da solidez dos nossos valores e do compromisso partilhado que para nós é a responsabilidade social.



## Agradecimentos

Os resultados alcançados são fruto do trabalho de uma equipa e, nesse sentido, o Conselho de Administração envia um especial voto de agradecimento a todos os colaboradores do Grupo, pelo seu profissionalismo e empenho, sem os quais não seria possível concretizar os objetivos a que nos propusemos. Uma palavra de apreço também dirigida aos acionistas, fornecedores, franquidores, entidades bancárias, demais parceiros e a todos os nossos Clientes, pela confiança depositada no Grupo Ibersol, a qual nos permite evoluir e crescer, olhando para o futuro com confiança. Ao Conselho Fiscal, Auditores e Revisor Oficial de Contas, o nosso reconhecimento pela cooperação e dedicação colocadas no processo de auscultação e de exame à gestão da Ibersol.

Porto, 4 de abril de 2016

### **O Conselho de Administração**

António Alberto Guerra Leal Teixeira

António Carlos Vaz Pinto de Sousa

Juan Carlos Vázquez-Dodero

# PERFIL ORGANIZACIONAL

Liderar, através de recursos humanos motivados e orientados para o serviço, o negócio da restauração comercial





# Perfil Organizacional

## Missão

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

## Visão

Liderar, através de Recursos Humanos motivados e orientados para o serviço, o negócio da restauração comercial, na Península Ibérica e nos mercados de língua portuguesa.



# VALORES

ACREDITAMOS E  
VALORIZAMOS AS  
NOSSAS PESSOAS

EXISTIMOS PARA  
O CLIENTE

TEMOS ALEGRIA  
EM PARTILHAR

FAZEMOS SEMPRE  
MELHOR

TEMOS ENTUSIASMO  
PARA EMPREENDER

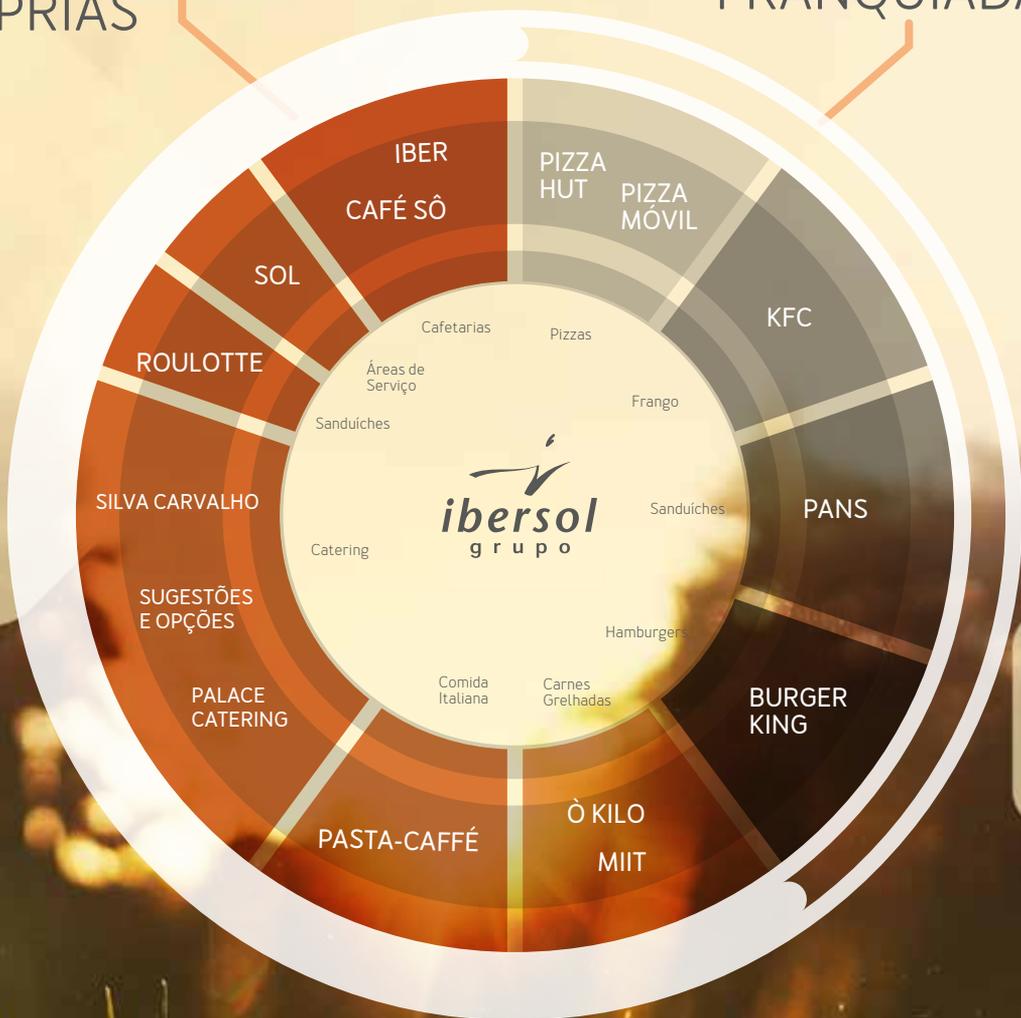
## Portefólio de Negócios

Em 2015, importa assinalar a concretização de um desafiante plano da expansão de negócio, que se consubstanciou num total de 15 aberturas em Portugal e quatro em Angola. Em Portugal, foi retomada a expansão de mercado através da abertura de 10 novas unidades Burger King, de quatro lojas Pizza Hut e uma KFC. A consolidação do negócio também se fez sentir nos mercados de Espanha e Angola. Neste último país, e apesar do atual contexto, foi inaugurada a primeira unidade Pizza Hut, a par da consolidação da marca KFC que viu abertas três novas unidades. No mercado espanhol implementou-se, de forma precursora e com resultados assinaláveis, o serviço de entrega ao domicílio da Burger King. No termo do exercício, o número total de unidades do Grupo Ibersol era de 377, sendo que 122 correspondiam a marcas próprias e 255 a marcas franquizadas. Do universo total, 303 estavam localizadas em Portugal, 66 em Espanha e 8 em Angola. Importa igualmente destacar que foram abertos um total de 19 restaurantes, todos de marcas próprias, e encerrados 13, o que totaliza um aumento de 6 unidades. De modo a assegurar o desenvolvimento sustentado dos Negócios, a Ibersol manteve o esforço de melhoria contínua e consolidação do núcleo de competências e processos partilhados, os quais se consubstanciam nos seguintes Departamentos: Administrativo, Compras e Logística, Controlo de Gestão, Expansão, Financeiro, Marketing, Jurídico, Qualidade e Recursos Humanos. Estas funções de suporte orientam a atividade desenvolvida nos diferentes Negócios e unidades, no sentido de promover a melhoria contínua e,

simultaneamente, manter a consistência e eficiência no Grupo em geral. Nesse sentido, desenvolvem processos e articulam-se com cada negócio e unidade para garantir o seu crescimento sustentado, ao nível económico, social e ambiental.

## MARCAS PRÓPRIAS

## MARCAS FRANQUIADAS



## Governança e Estrutura Operacional

A Ibersol – SGPS, SA, é uma sociedade aberta com capital social de 20.000.000 €, com sede no Edifício Península, Praça do Bom Sucesso, n.º 105 a 159, 9.º andar, 4150 – 146 Porto. Encontra-se matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto sob o número único de matrícula e de identificação fiscal 501669477.

No governo da sociedade têm participação os seguintes órgãos sociais:

- Assembleia Geral de Acionistas;
- Conselho de Administração, composto por três administradores, dos quais dois detêm poderes executivos (Comissão Executiva);
- Conselho Fiscal;
- Sociedade de Revisores Oficiais de Contas.



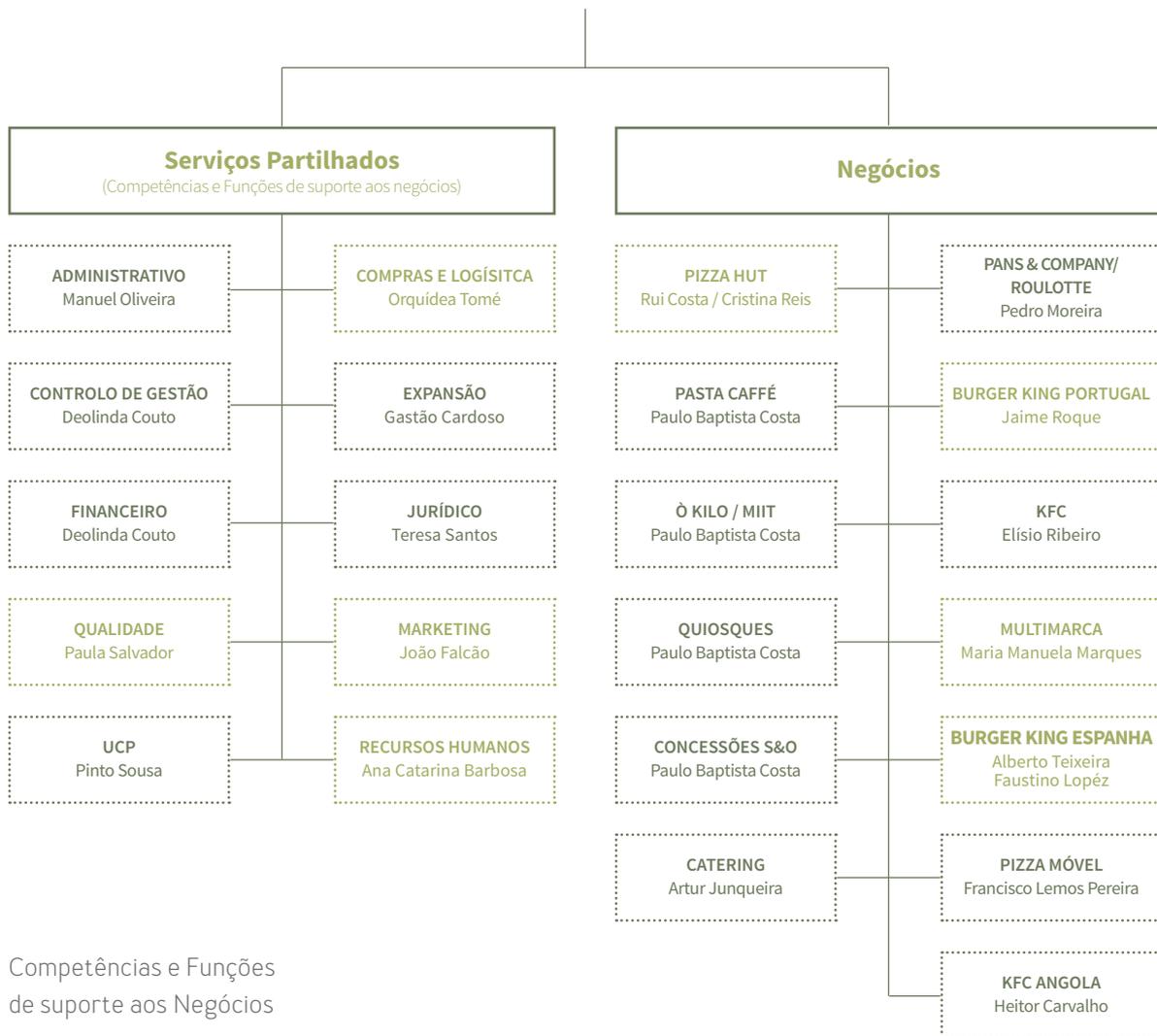
A Assembleia Geral delibera sobre o plano e políticas a seguir durante o exercício. A definição da estratégia e objetivos da atividade societária é conduzida pela Comissão Executiva, em articulação com as Direções Centrais e de cada Negócio, e ainda dos Serviços Partilhados, em função da avaliação dos resultados, numa base regular trimestral. Do mesmo modo, as decisões de grande espectro são analisadas mensalmente entre a Comissão Executiva e cada uma das suas Direções.

### **Estrutura Funcional do Grupo Ibersol**

A Ibersol desenvolve uma gestão orientada por resultados, a partir dos objetivos e indicadores de monitorização, assente em planos e programas de ação 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.

# CA IBERSOL SGPS

Alberto Teixeira / António Pinto de Sousa / Juan Carlos Vázquez-Dodero



## Competências e Funções de suporte aos Negócios

- Administrador do pelouro: Dr. Alberto Teixeira
- Administrador do pelouro: Dr. Pinto de Sousa

# Princípios de Sustentabilidade

## **Construir Relações de Confiança**

A Ibersol caminha lado a lado com as suas partes interessadas, estabelecendo relações de confiança, baseadas no compromisso ético, numa comunicação leal e transparente e no interesse genuíno de querer fazer sempre o melhor pela parceria e pelo seu futuro, procurando garantir-se o retorno de valor para todos os envolvidos.

## **Proporcionar Experiências de Prazer aos Clientes**

A Ibersol interessa-se, inspira-se e cria a pensar nos seus Clientes, com o objetivo de lhes proporcionar uma experiência agradável, segura, saudável e surpreendente em cada visita. O interesse verdadeiro em conhecer os seus atuais clientes, e também aqueles que deseja conquistar, coloca as Equipas da Ibersol em movimento.

## **Ser uma Escola para a Vida**

A Ibersol acredita e envolve, transforma e valoriza, descobre talentos e lança-lhes desafios. São proporcionadas as mesmas oportunidades a todos os colaboradores para que possam crescer e evoluir com confiança, desafio e ambição. É estimulada uma cultura de aprendizagem, pelo que a Ibersol disponibiliza todas as ferramentas necessárias à construção de conhecimento e promoção de autonomia e valorização.

SOCIAL

VETORES DE SUSTENTABILIDADE IBERSOL

Os Nossos Clientes

Sociedade

Estado

As Nossas Pessoas

Ambiente

Fornecedores

Franquiadoras

Entidades Reguladoras

Acionistas e Entidades Financiadoras

AMBIENTAL

ECONÓMICO

### **Estabelecer uma ligação com cada Cliente através dos seus Restaurantes**

A Ibersol pretende que cada um consiga representar no seu dia a dia os Valores da Organização, imprimindo na sua gestão uma atitude de economia e eficácia, onde os processos criam valor, asseguram a qualidade e segurança alimentar, com o mínimo desperdício e impacte para o ambiente, através de equipas alegres, atentas, competentes e responsáveis, focadas em oferecer a cada Cliente um momento de prazer e ligação.

### **Respeitar e melhorar o Mundo em que vivemos**

Mais consciente a cada momento, a Ibersol apoia, protege, empreende e liga-se à comunidade, em prol de um mundo melhor. No sentido de devolver ao mundo aquilo que nos dá a cada dia, o Grupo Ibersol participa e contribui para que comunidade e ambiente se desenvolvam positivamente e mantenham disponível nesta e nas próximas gerações a riqueza dos seus recursos.

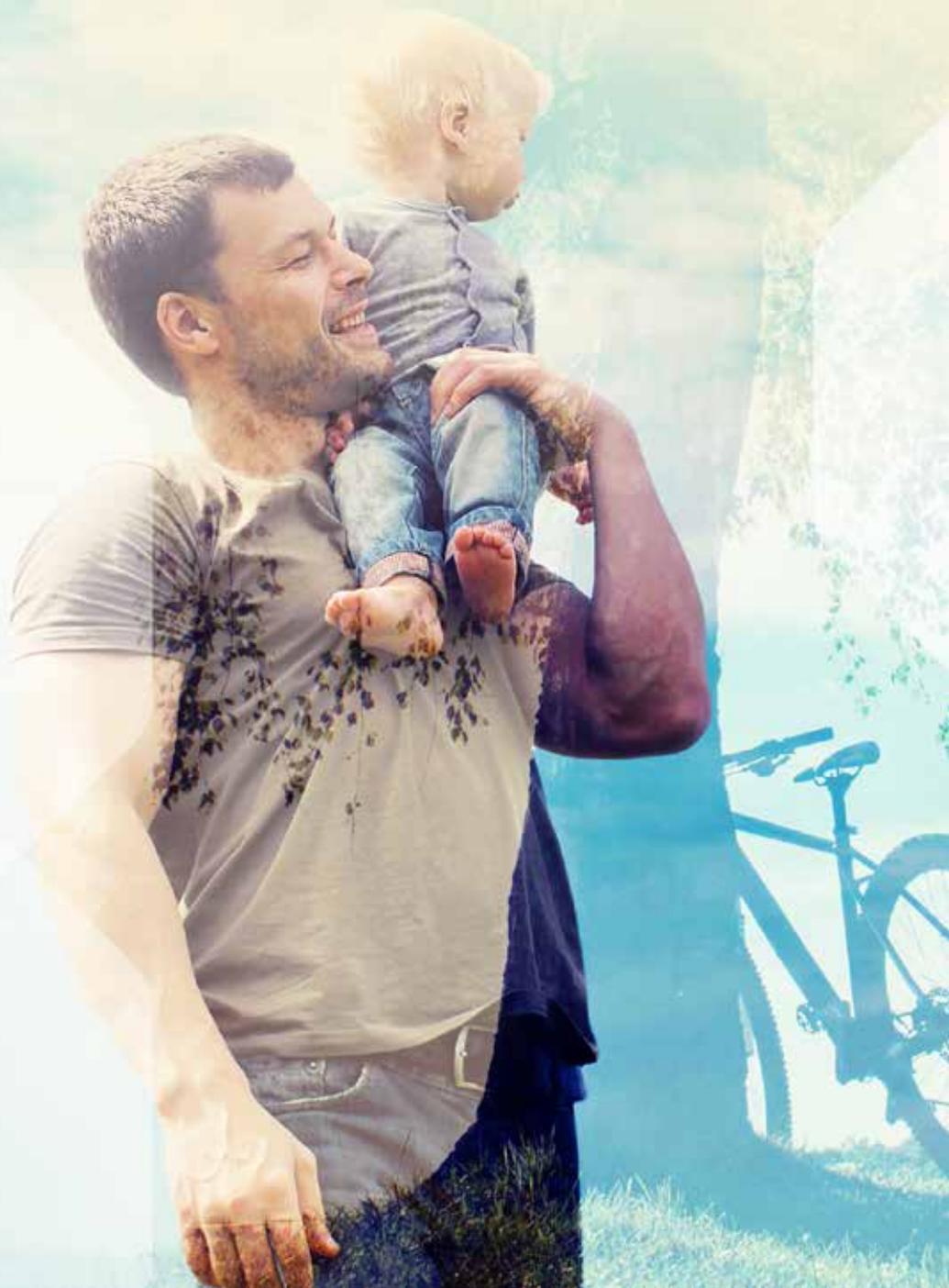


## Gestão do Risco

A gestão do risco tem já um papel incontornável na agenda estratégica das empresas, constituindo um elemento fundamental de suporte à gestão, sobretudo em contextos complexos e instáveis.

No Grupo Ibersol, todas as operações são estruturadas e analisadas do ponto de vista da gestão do risco, desde os riscos associados aos negócios atuais, ao desenvolvimento de novos negócios e à prossecução de projetos mais relevantes. Para tomar decisões, a empresa mune-se de parâmetros distintos – como a política, a estratégia, os objetivos, os processos e procedimentos já consolidados na Ibersol, a par da informação gerada pelo sistema de controlo de gestão (financeiro-contabilístico, recursos humanos, qualidade, compras, logística e marketing) –, que lhe permitem avaliar todos os cenários possíveis, estando efetivamente preparada para reavaliar e repensar as estratégias definidas sempre que necessário.

No âmbito operacional, cada negócio tem devidamente identificados e avaliados os riscos de gestão, sendo delineado um conjunto de ações de gestão desses mesmos riscos. Neste contexto, são implementados mecanismos de controlo de riscos que são suportados por normas e procedimentos internos, onde se encontram definidas as regras,





as responsabilidades e formas de comunicação em cada um deles. Com o objetivo de reforçar este controlo e diminuir a variabilidade, encontram-se igualmente visíveis os *standards* de Gestão Ibersol, que descrevem as melhores práticas a adotar por cada colaborador, no dia a dia de trabalho, sustentando todos os programas e respetivos conteúdos de formação na Ibersol.

Para garantir a conformidade dos próprios procedimentos instituídos na Ibersol, é efetuada regularmente uma avaliação aos principais sistemas de controlo interno do Grupo, identificando-se riscos internos e externos que possam influenciar a sustentabilidade do negócio aos vários níveis - Financeiro, Pessoas, Clientes e Ambiente. Face à especificidade do negócio, existem áreas de risco cuja gestão corrente é da responsabilidade de alguns departamentos funcionais, designadamente:

### **Qualidade e Segurança Alimentar**

Sob a coordenação da Direção de Qualidade, mediante as principais medidas de controlo:

- Qualificação e Seleção de Fornecedores e Produtos e 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 [*Hazard Analysis & Critical Control Points*];
- 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 atuação imediata se necessário;
- Sistema de Melhoria Contínua, suportado, entre outros instrumentos, por: Programas de Auditorias Externas em todas as unidades do Grupo; Programa de análises microbiológicas dos produtos finais realizado por amostragem por entidade externa acreditada; Sistema de Tratamento de Reclamações; Programa de Cliente Mistério; e Programa de Auditorias Internas no âmbito dos indicadores relacionados com a Segurança Alimentar;
- Programa *Viva Bem*, através do qual o Grupo informa os Consumidores sobre o seu Sistema de Segurança Alimentar, bem como a oportunidade de terem hábitos alimentares saudáveis, garantindo-lhes, de uma forma transparente, a informação necessária para fazerem as escolhas mais adequadas ao seu estilo de vida.





## Segurança e Saúde no Trabalho

A Segurança e Saúde no Trabalho – área coordenada pela Direção de Recursos Humanos – garante um enquadramento eficaz para prevenir ou minimizar acidentes e problemas de saúde, num setor onde a queda de pessoas, a distribuição e a movimentação manual de cargas são as principais causas de acidentes. A par da implementação de um conjunto de procedimentos e políticas eficazes nesta matéria, o Grupo Ibersol dispõe de programas proativos de avaliação de riscos que atuam no desenvolvimento de medidas de controlo, como:

- Informação a todos os colaboradores sobre os riscos que se apresentam nos postos de trabalho e sobre a conduta preventiva a adotar para evitar os acidentes de trabalho;
- Formação inicial em segurança no trabalho, realizada na fase de acolhimento e integração de novos colaboradores;
- Formação contínua em *standards* de gestão da segurança das Equipas de Segurança de cada Unidade;
- Implementação de Medidas de Autoproteção em todas as Unidades;
- Acompanhamento das auditorias de segurança implementadas pelos centros comerciais e aeroportos às unidades aí localizadas;
- Manutenção de apólices de seguro de Acidentes de Trabalho;
- Organização dos serviços de saúde e segurança, segundo a modalidade de serviços externos independentes;
- Realização de auditorias de verificação dos *standards* de segurança e saúde;

- Elaboração da avaliação de riscos;
- Investigação e análise de acidentes de trabalho;
- Realização de exames de saúde.

### **Financeiros**

A gestão de risco na área financeira é conduzida pela Direção Financeira, centrando-se no seguimento da volatilidade dos mercados financeiros, especialmente da taxa de juro. A situação atual dos mercados tem conduzido a que o risco de liquidez assuma uma maior relevância. A política do Grupo relativamente à gestão de riscos financeiros é conservadora e prudente, pelo que, quando usa instrumentos derivados para cobertura de riscos, não toma posições que não estejam estritamente relacionadas com a atividade ou que tenham propósitos especulativos. As principais fontes de exposição a risco são:

#### **a) Risco câmbio**

O risco cambial aumentou significativamente durante o último exercício, porquanto as subsidiárias localizadas em Angola viram limitado o acesso a divisas, do que resultou um alargamento dos seus prazos de pagamento, aumentando assim a sua exposição aos efeitos da desvalorização. No que respeita a financiamentos fora da zona Euro, o grupo prosseguirá uma política de cobertura natural recorrendo

preferencialmente a financiamentos em moeda local sempre que as condições de taxa de juro o recomendem.

Por forma a garantir adequada proteção das filiais angolanas ao aumento de valor das obrigações contraídas em moeda estrangeira, procedeu-se à aquisição de instrumentos indexados ao dólar, por forma a garantir o “*hedging*”.

O aumento da atividade em Angola traduzir-se-á num aumento do risco de câmbio - caso se mantenham os atuais constrangimentos de acesso a divisas -, o que afetará o valor dos ativos e passivos.

#### **b) Risco de taxa de Juro**

Como o grupo não tem ativos remunerados com juros significativos, para além das obrigações de tesouro emitidos por Angola, para efeitos de “*hedging*”, o lucro e os fluxos de caixa da atividade de financiamento são substancialmente independentes das alterações da taxa de juro de mercado. O risco da taxa de juro do Grupo advém do passivo, nomeadamente de empréstimos obtidos de longo prazo. Empréstimos emitidos com taxas fixas expõem o Grupo ao risco do justo valor associado à taxa de juro. Com o atual 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.



A Ibersol recorreu a operações de cobertura do risco de taxa de juro para 30% dos empréstimos obtidos.

### **c) Risco de crédito**

Na principal atividade do Grupo, as vendas são pagas a dinheiro ou cartão de débito ou crédito, pelo que o Grupo não tem concentrações de risco de crédito relevantes. Contudo, com o aumento das vendas do negócio de catering, em que parte significativa de vendas é efetuada a crédito, o Grupo passou a monitorizar de forma mais regular as contas a receber com o objetivo de:

- i) controlar o crédito concedido a clientes;
- ii) analisar a antiguidade e recuperabilidade dos valores a receber;
- iii) analisar o perfil de risco dos clientes;

### **d) Risco de liquidez**

Como já referido, a recente evolução dos mercados financeiros veio dar uma maior relevância ao risco de liquidez. O planeamento financeiro sistemático com base na previsão de “*cash flows*” em mais do que um cenário e para períodos mais longos que um ano tornou-se uma exigência. A tesouraria de curto prazo é feita com base no planeamento anual que é revisto trimestralmente e ajustado diariamente. Atendendo à dinâmica dos negócios subjacentes, a Tesouraria do Grupo tem vindo a efetuar uma gestão flexível do papel comercial e a negociação de linhas de crédito disponíveis a

todo o momento. A política de diálogo aberto com todos os parceiros financeiros tem permitido manter uma relação com elevado grau de confiança. O Grupo privilegiou manter contratadas, em detrimento do custo, linhas de financiamento ainda que pouco utilizadas.

#### **e) Risco de capital**

A sociedade procura manter um nível de capitais próprios adequado às características do principal negócio (vendas a dinheiro e crédito de fornecedores) por forma a assegurar a continuidade e expansão. O equilíbrio da estrutura de capital é monitorizado com base no rácio de alavancagem financeira (definido como: dívida remunerada líquida / dívida remunerada líquida + capital próprio) com o objetivo de o situar entre 35%-70%.

#### **Ambientais**

A gestão desta área de risco é coordenada pela Direção de Qualidade e tem subjacente a implementação dos Princípios de Sustentabilidade, na perspetiva da adoção de práticas mais sustentáveis e eficientes em todas as vertentes da atividade do Grupo Ibersol.

Destacamos as medidas implementadas na promoção de comportamentos responsáveis e proativos e de procedimentos que distribuem valor partilhado para o negócio, ambiente e sociedade, em áreas

consideradas como prioritárias, nomeadamente Gestão de Resíduos, Preservação de Recursos e Redução da Pegada Ecológica.

### **Jurídicos**

A Ibersol e os seus negócios dispõem de uma função legal permanentemente dedicada à respetiva atividade, que funciona em articulação com as demais funções centrais e de negócio, por forma a assegurar preventivamente a proteção dos interesses do Grupo no respeito estrito pelo cumprimento dos seus deveres legais. A assessoria legal é igualmente garantida, a nível nacional e internacional, por profissionais externos de reconhecida competência.

### **Setoriais**

A recuperação do consumo privado, após as acentuadas quebras verificada nos últimos anos, principalmente em Portugal, continuará a influenciar as vendas de restauração. A sociedade adotou um rigoroso controlo dos custos com uma monitorização mensal da evolução do mercado e a consequente revisão do planeamento de recursos a utilizar, por forma a minorar o impacto da redução do consumo. Por outro lado, operando no ramo alimentar, eventuais epidemias ou distorções nos mercados das matérias-primas, bem como eventuais alterações do padrão de consumo, podem acarretar importantes impactos nas demonstrações financeiras.

# Principais Indicadores

## Indicadores Económicos

Distribuição de Valor por Parte Interessada.

## CLIENTES

213,7 [2015]  
187,7 [2014]  
172,5 [2013]

## ACCIONISTAS

1,0 [2015]  
1,0 [2014]  
1,0 [2013]

## COLABORADORES

49,4 [2015]  
44,0 [2014]  
42,3 [2013]

## FRANQUIADORES

8,7 [2015]  
7,1 [2014]  
6,3 [2013]

## ENTIDADES FINANCIADORAS

## JUROS

1,9 [2015]  
2,0 [2014]  
2,6 [2013]

## EMPRÉSTIMOS OBTIDOS

4,2 [2015]  
-7,4 [2014]  
-8,0 [2013]

## ESTADO

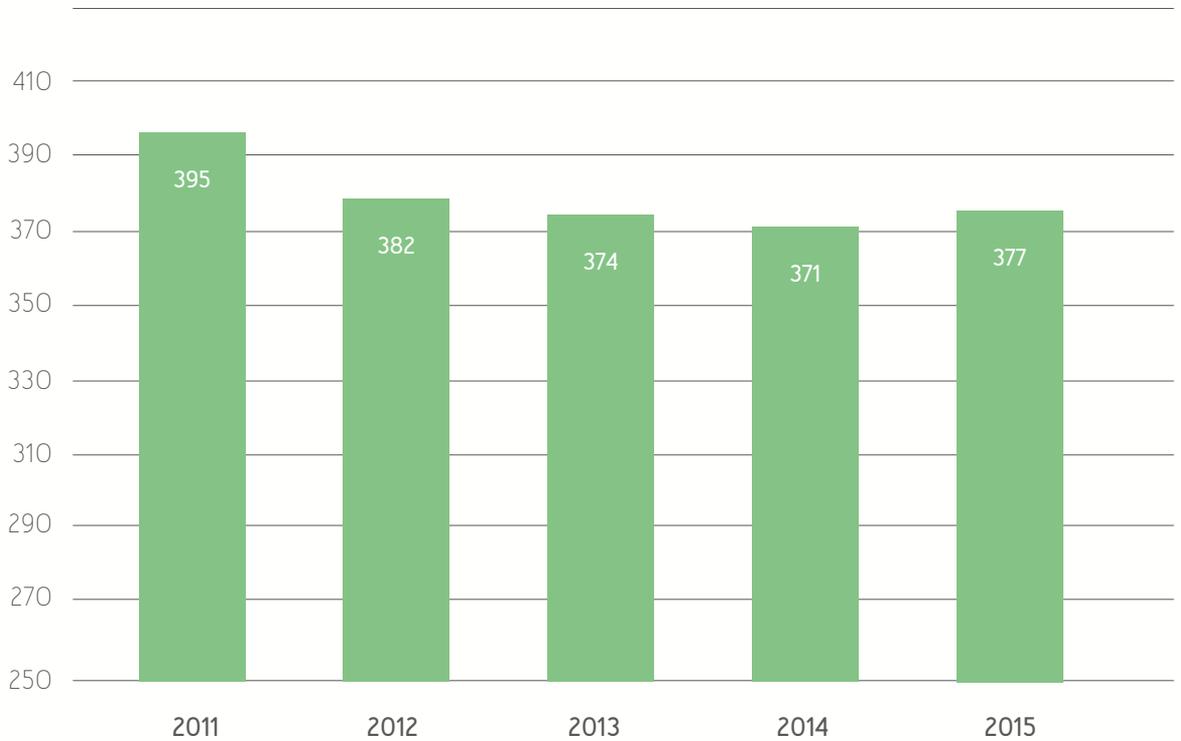
## FORNECEDORES

131,9 [2015]  
121,9 [2014]  
107,2 [2013]

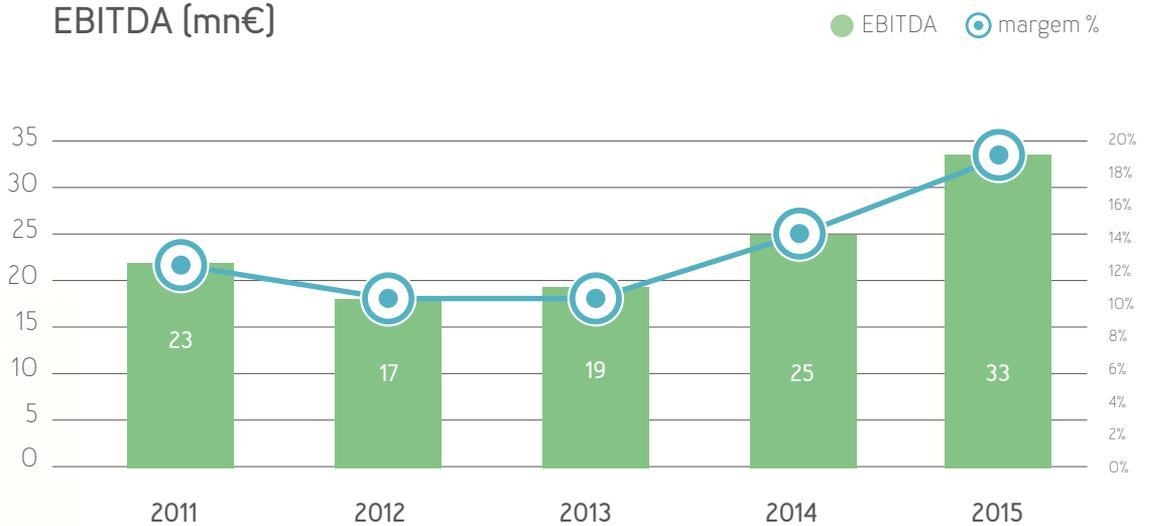
	2015	2014	2013
IRC	2,8	1,6	2,0
SS	11,6	10,8	10,5
O. Imp	0,6	0,6	0,6



## Número de Unidades



## EBITDA (mn€)



## Dados relativos ao Grupo (Portugal, Espanha e Angola):

# 377

Restaurantes  
multimarca

## 303

Em Portugal  
continental  
e ilhas

## + 213.700.000

Euros de vendas

## 8

Em Angola

## + 26.800.000

Transações

## 66

Em Espanha

### Indicadores Ambientais

**100%** de separação seletiva  
de resíduos materiais e  
óleos alimentares

## 285

Toneladas de óleo  
para Biodiesel

## 10.990

Toneladas de CO<sub>2</sub>  
evitadas

### Indicadores sociais

## 4.390

Colaboradores em  
Portugal

## 1.422

Colaboradores em Espanha

## 393

Colaboradores em  
Angola

## Indicadores referentes à Responsabilidade pelo Produto

### Dados relativos a Portugal

**1,47** reclamações de clientes por 100.000 transações

**+ 1.000** auditorias externas de segurança alimentar

**2.343** Auditorias de cliente mistério

**+ 3.600** auditorias internas de segurança alimentar

**15.827** Cartões Cliente analisados

**+ 2.000** controlos laboratoriais de produto

**32** Unidades de restauração certificadas pela NP EN ISO 22000: 2005

**+ 3.000** matérias-primas e produtos com informação nutricional

**100%** dos conceitos representados na certificação NP EN ISO 22000: 2005

**+ 21.600** visualizações do blogue viva bem

### Dados relativos a Portugal

**54%** mulheres

**15.264** horas de formação em Segurança Alimentar

**5.558** Colaboradores em formação

**12.178** horas de formação em Segurança e Saúde no Trabalho

**55** Horas médias de formação por colaborador

**9.922 Kg** de produtos alimentares doados

**305.114** Horas de volume total de formação

# DESEMPENHO ECONÓMICO

Sobre o Desempenho Económico do Grupo Ibersol é apresentada informação pormenorizada no Relatório e Contas Consolidadas 2015 da Ibersol - SGPS, SA, disponível para consulta no site

[www.ibersol.pt](http://www.ibersol.pt)





# DESEMPENHO AMBIENTAL

O Desempenho Ambiental é um dos eixos da sustentabilidade, pelo que a Ibersol procura medir o impacto da sua actividade e implementar medidas para reduzir os riscos.





## Desempenho Ambiental

O Desempenho Ambiental é um vetor de sustentabilidade de extrema importância para a Ibersol. O Grupo reconhece a importância de proteger o ambiente e de assegurar um desenvolvimento sustentável dos seus negócios, pelo que, transversalmente, toda a sua atividade tem em vista a minimização e a compensação dos impactos ambientais, através de um controlo e gestão contínuos. O impacto da atividade é avaliado e gerido de forma a implementar medidas para garantir a máxima proteção do ambiente. Desde a gestão de resíduos à gestão da energia, todos os colaboradores desempenham um papel fundamental na missão de preservar o planeta. Fazendo cumprir a estratégia do Grupo em assegurar uma maior proteção do ambiente, foi renovada, em 2015, e no âmbito da gestão das operações de restauração do Grupo, a certificação na norma NP EN SO 14001:2004 - Sistemas de Gestão Ambiental. Trata-se de uma certificação que demonstra o compromisso do Grupo em melhorar o seu desempenho ambiental através do controlo da sua atividade, contribuindo assim para a otimização da utilização dos recursos naturais, proteção do meio ambiente, redução da poluição e, conseqüentemente, diminuição da pegada ecológica.

Neste âmbito, o Grupo Ibersol continua a trabalhar na redução dos impactos ambientais que decorrem de:

- Produção de resíduos de embalagens;
- Emissões de CO<sub>2</sub> ;
- Produção de óleos alimentares usados;
- Consumo de água.
- Consumo de energia;

## Resíduos de Embalagens

A gestão dos resíduos das embalagens abrange não só as embalagens de serviço disponibilizadas aos clientes em cada uma das insígnias do Grupo, mas também as embalagens de todas as matérias-primas importadas.

Para garantir a gestão do circuito das embalagens, assegurando a retoma, valorização e reciclagem, assim como a diminuição do volume de resíduos depositados em aterro, todas as empresas do Grupo Ibersol são aderentes do Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens coordenado pela Sociedade Ponto Verde. Assim, continua a assegurar-se diariamente, quer nas unidades de restauração quer nos escritórios do Grupo Ibersol, a separação seletiva dos resíduos das embalagens (papel/ cartão, plástico/ metal e vidro). Importa ainda destacar que 100% das unidades do Grupo Ibersol se encontram inscritas no sistema Verdoreca da Sociedade Ponto Verde, reforçando assim a participação no esquema nacional de separação seletiva.

Em 2015, e no âmbito da atividade da Ibersol, gerou-se um total de 657 toneladas de resíduos de embalagens de serviço. Embora este valor represente globalmente um aumento total de 17% face à atividade do ano anterior, deve salientar-se que este acréscimo resulta do crescimento da atividade do Grupo. De igual forma, os resíduos associados às embalagens das matérias-primas importadas registaram um aumento total de 19% (333 toneladas de resíduos), também em alinhamento com o crescimento da atividade.

## Resíduos de embalagens 2015

Tipo Material	Embalagens de Serviço		Embalagens Matérias-Primas Importadas 2014		Total	Variação 15/14
	Peso (kg)	Variação 15/14 %	Peso (kg)	Variação 15/14 %		
Plástico	69.374	27%	72.172	22%	141.545	25%
Papel e Cartão	587.211	15%	240.817	20%	828.028	17%
Aço			17.878	-4%	17.878	-4%
Alumínio	1.055	35%	2.395	21%	3.450	25%
<b>Total</b>	<b>657.640</b>	<b>17%</b>	<b>333.262</b>	<b>19%</b>	<b>990.901</b>	<b>17%</b>

### Óleos alimentares usados

A produção de resíduos de óleos alimentares continua a ser gerida e monitorizada de forma controlada, com a garantia de encaminhamento, reciclagem e valorização de 100% dos resíduos produzidos. Em 2015, foram encaminhadas para produção de biodiesel aproximadamente 285 toneladas de óleo alimentar usado.

### Energia

A implementação do conceito de Eficiência Energética – que se resume à utilização responsável da energia e à otimização do seu consumo sem com isso abdicar do conforto dos clientes e colaboradores – implica a combinação de duas vertentes: a alteração de comportamentos e o recurso a tecnologias, nomeadamente processos que permitam evitar o desperdício em todas as fases e sistemas automatizados de modo a garantir a fiabilidade de um sistema a

funcionar em pleno.

A pesada estrutura do Grupo Ibersol implica obrigatoriamente uma atuação consciente para otimizar os consumos e evitar perdas de energia, através da adoção de medidas que permitam uma otimização dos sistemas no setor da restauração e bebidas. Uma das apostas recai na Utilização Racional da Energia (URE), que tem como uma das principais boas práticas a aquisição e utilização adequada dos equipamentos.

2015 foi o ano que marcou a adesão da Ibersol ao mercado liberalizado de eletricidade e do gás natural, facto que conduziu à redução dos custos da fatura a estes dois níveis.

Durante o ano transato, e ao nível de eficiência energética, foram tomadas decisões e realizadas ações de modo a promover a redução dos consumos de energia elétrica e de gás, como alguns dos exemplos a seguir indicados:

### Eletricidade

- Foi mantida a aposta no programa de uplamping, que gradualmente vai substituindo a iluminação existente por opções mais ecológicas, como por exemplo iluminação em *leds*, lâmpadas ECO, utilização de balastos eletrónicos e sensores de presença. O recurso à tecnologia *LED* assume-se já como algo incontornável. Comparada com as tecnologias convencionais, as vantagens deste tipo de iluminação são notórias. Além de permitirem poupanças até 90% de energia em

substituição das lâmpadas incandescentes, apresentam uma baixa emissão de calor, são construídas a partir de material semicondutor que leva a um aumento da robustez e do tempo de vida útil [asseguram mais de 30 mil horas de funcionamento] e no seu fabrico não são utilizados gases nocivos ao ambiente. Por estes motivos, o tipo de iluminação mais sustentável do mercado está cada vez mais presente na aplicação de lâmpadas e luminárias, bem como na iluminação decorativa, como é o caso dos menu boards, drives ou reclusos luminosos.

- A continuidade do plano On/Off – que visa sensibilizar para a utilização racional da energia – resultou numa diminuição de cerca de 18% do consumo de energia. Entre algumas ações implementadas neste âmbito, destaca-se a restrição de consumos nas horas de ponta [recorrendo por exemplo ao pré-aquecimento dos equipamentos em períodos de horas de vazio ou horas cheias]; a interrupção do funcionamento dos equipamentos quando não estão a ser utilizados [máquinas de lavar louça ou moinhos de café, etc.] e redução dos valores dos termóstatos em equipamentos que não podem ser desligados. Desligar os termoacumuladores através de relógios automáticos, colocar sensores de luminosidade para desligar a iluminação em locais que não estejam a ser frequentados e reduzir a potência contratada nos contratos de eletricidade sempre que possível, foram outras das medidas adotadas com o propósito de reduzir o consumo energético.



- Aplicação de um conjunto de medidas para reduzir a energia reativa indutiva e capacitiva, em concreto a instalação de 11 baterias de condensadores nas unidades que não tinham compensação de energia reativa, a par da implementação de controladores on/off, prevendo-se um retorno de investimento dentro de 12 meses e uma poupança anual de cerca de 12 mil euros. Importa salientar que, através da monitorização dos consumos de energia elétrica, foi possível detetar avarias nas baterias de condensadores e, além de proceder à sua reparação, adotar um conjunto de medidas preventivas, como a substituição de condensadores e contactores que se apresentavam em fim de vida útil.

### Equipamentos

- Os equipamentos de frio e as câmaras de conservação e congelação são responsáveis pelo consumo de uma das maiores fatias de energia, pelo que a atenção a este nível foi redobrada. Além da sensibilização para a redução do número de abertura das portas dos equipamentos, reparação das portas empenadas e substituição das borrachas de isolamentos das portas, foram igualmente adquiridos armários frigoríficos “*no-frost*” (sem gelo) que resultam num incremento da eficiência energética, uma vez que têm uma circulação contínua de ar no interior e evitam a formação de gelo.
- Recorreu-se ainda à instalação de ECubes, equipamentos passivos colocados nas sondas das câmaras de congelação e conservação para evitar variações de temperatura com a abertura das portas. Desse modo, os ECubes promovem a estabilização do funcionamento dos

equipamentos e também da temperatura dos produtos conservados, reduzindo o consumo de energia elétrica.

- A par da aquisição de equipamentos com etiqueta energética A+++ e de equipamentos com as etiquetas Energy Star e GEA, optou-se por alterar alguns *layouts*, através da colocação dos equipamentos de frio em locais frescos e dotados de ventilação e afastados das fontes de calor.
- Aposta, ao longo do ano, na manutenção preventiva, nomeadamente através da limpeza dos condensadores, evaporadores e ventiladores nos equipamentos de frio. Uma ação que tem impacto na redução dos consumos de energia, através da melhoria da circulação do ar para arrefecimento do gás circulante, evitando ainda avarias com custos avultados e paragens prolongadas.
- Foram igualmente aplicadas medidas de utilização da máquina de lavar a louça – um dos eletrodomésticos que mais energia consome, sendo que 90% desse consumo corresponde ao aquecimento da água. Redução da sua utilização nas horas de ponta, utilização da máquina apenas quando está completamente cheia; uso de programas curtos ou económicos com meia carga (eco); passagem da louça por água [fria] antes de a colocar na máquina e alguns cuidados de manutenção, como a limpeza frequente do filtro, melhoraram consideravelmente o comportamento energético deste equipamento.
- Utilização rentável dos painéis fotovoltaicos para a produção de energia elétrica. O aproveitamento dos painéis já instalados registou um aumento de rendimento de 5,8% face ao ano anterior. Nas

unidades instaladas obteve-se um consumo de 11.945 kWh, evitando-se a emissão de 5,6 toneladas de dióxido de carbono.

- Ao nível dos equipamentos de aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC), foi ministrada formação aos gestores das unidades para que tenham consciência da temperatura média de conforto para a maioria das pessoas durante o inverno, de modo a que a programação do aquecimento tenha o menor impacte possível no consumo de energia do próprio sistema (cada grau de temperatura aumentado implica um acréscimo do consumo de energia em aproximadamente 7%). Ainda neste âmbito, deu-se prioridade à seleção de aparelhos do tipo “*inverter*” (sistema que permite que o compressor baixe o regime de funcionamento em vez de parar totalmente, reduzindo o ligar/desligar do aparelho, origem de maior consumo de energia), na medida em que registam uma diminuição do consumo de eletricidade entre 20 a 30%.

### Gás

- Sempre que possível, foram alterados os escalões de consumo de gás com vista à sua diminuição. Neste contexto, foram substituídos diversos equipamentos elétricos por equipamentos a gás natural (a título de exemplo, fritadeiras e broilers nos Burger King), resultando num menor consumo energético. As inspeções de gás impactaram igualmente a redução destes consumos ao anular micro fugas nas redes de gás que resultavam em desvios nos consumos de gás.

## Análise dos consumos

Em suma, as medidas de eficiência energética implementadas ao longo de 2015 conduziram a uma redução do consumo global de eletricidade em 11,5 % relativamente ao período homólogo de 2014. Já os consumos de gás beneficiaram de redução efetiva na ordem dos 5,8%, comparativamente ao ano anterior.

Consumo de Eletricidade		2015	2014	2013
Pontos de consumo electricidade*	uni	270	258	210
Consumo global	kWh	34.219.605	29.576.990	27.711.696
Consumo médio por ponto	kWh/loja	126.739	114.639	131.960
Redução Consumo (mesmo universo)	KWh	2.385.714	2.697.442	2.328.895
	%	11,5	8,4	10,8

\*Os pontos de consumo variam anualmente, quer pela abertura e encerramento de lojas, pelas alterações nos equipamentos, quer ainda pelo número de unidades em que foi possível contabilizar estes dados.

\*\*Em 2015, o Grupo Ibersol abriu nove unidades Burger King Drive Thru, que apresentam um consumo médio superior às lojas convencionais, também devido ao regime horário de funcionamento.

Consumo de Gás		2015	2014	2013
Pontos de consumo gás*	N.º	144	136	127
Consumo global	kWh	12.242.638	8.447.958	6.762.071
Consumo médio por ponto	kWh/loja	85.018	62.177	53.244

\*Os pontos de consumo variam anualmente, quer pela abertura e encerramento de lojas, pelas alterações nos equipamentos, quer ainda pelo número de unidades em que foi possível contabilizar estes dados.

\*\*Em 2015, o Grupo Ibersol abriu nove unidades Burger King Drive Thru, que apresentam um consumo médio superior às lojas convencionais, também devido ao regime horário de funcionamento.



## Emissões de CO<sub>2</sub>

Os efeitos da substituição dos equipamentos elétricos por equipamentos a gás mantêm-se bem visíveis no nível de emissões de dióxido de carbono registado em 2015. Importa sobretudo destacar que foram evitadas, no total e de forma indireta, quase 11 mil toneladas de CO<sub>2</sub> (10.990) ao longo dos 12 meses do ano.

Emissões de CO <sub>2</sub> indiretas		2015	2014	2013
Emissões específicas CO <sub>2</sub>	kg/kWh	0,321	0,350	0,354
Emissões CO <sub>2</sub> evitadas no consumo	Ton	10,984	955	824
Produção com energias renováveis	kWh	11.945	11.240	11.683
Emissões CO <sub>2</sub> evitadas produção com energias renováveis	Ton	5,6	3,97	4,1
Emissões CO <sub>2</sub> evitadas (total)	Ton	10,990	959	829

Emissões de CO <sub>2</sub> diretas		2015	2014	2013
Emissões CO <sub>2</sub> produzidas no consumo de gás	(Ton)	2.191	1.545	1.244
	Ton CO <sub>2</sub> /loja	15	11,36	9,8



## Água

Sendo a Ibersol um grupo inteiramente dedicado ao setor da restauração e bebidas, a água assume um papel central e essencial no quotidiano de todas as insígnias e respetivos colaboradores. Em 2015, registou-se um consumo global de cerca de 189 mil metros cúbicos, o que reflete o peso deste elemento nas dinâmicas diárias do Grupo.

Neste contexto, é incontornável a adoção de medidas para reduzir ao máximo o consumo de água, desde a identificação e correção atempada de pontos de fuga de água, aplicação de redutores de caudal nas torneiras até à ampliação da utilização de chuveiros de pré-lavagem de baixo caudal na zona de copa, ação que auxilia no melhoramento da eficiência da limpeza e reduz, por sua vez, a quantidade de água consumida.

Consumo de Água		2015	2014	2013
Consumo global*	m3	188.600	181.264	172.900

Os pontos de consumo variam anualmente, quer pela abertura e encerramento de lojas, quer pelas alterações nos equipamentos, quer ainda pelo número de unidades em que foi possível contabilizar estes dados

## Boas Práticas Ambientais

### Certificação Energética e Ar Interior

Segundo a ADENE - Agência para a Energia, melhorar o desempenho energético dos edifícios é um dos fatores chave para a sustentabilidade energética. Tendo por base esta premissa e todas exigências feitas pela legislação já em vigor, a construção de novos edifícios com drive no âmbito do Grupo Ibersol contempla os aspetos ligadas à certificação energética. Este investimento já deu frutos, na medida em que foi – com a gestão e fiscalização, respetivamente, da ADENE e da Direção Geral de Energia e Geologia – obtido o certificado que apresenta a classificação energética do edifício.

Importa destacar que, além de informar qual o desempenho energético da habitação, o certificado energético realiza uma estimativa do consumo de energia sob determinadas condições e identifica medidas que melhorem a eficiência energética, o conforto e reduzam os custos com energia. Os edifícios certificados obtiveram classificação energética com a categoria A e B.

Segundo indicadores de desempenho recentes, os imóveis em questão registaram um aumento de eficiência, relativamente aos valores referência:

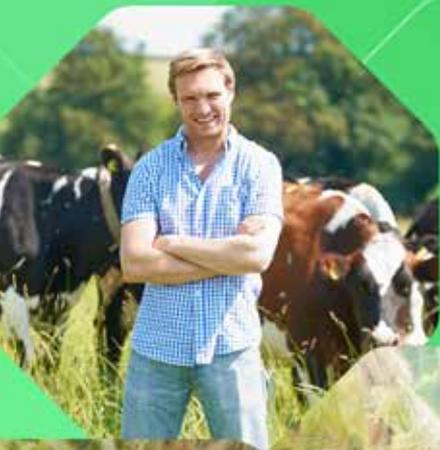
- em 66% no que respeita ao arrefecimento ambiente;
- em 36% relativamente à iluminação instalada (tecnologia led);
- em 47% referente à água quente sanitária (devido à utilização de coletores solares, para o aquecimento de água).



# DESEMPENHO SOCIAL

Um bom local para trabalhar







## Desempenho social

Formar e Desenvolver os colaboradores, assegurar a sua Segurança e Saúde no Trabalho, ouvir o que têm a dizer e cuidar do seu bem-estar constituem os pilares do eixo social da sustentabilidade que o Grupo Ibersol promove a nível interno. A par da vincada aposta na formação com vista ao reforço das competências técnicas e comportamentais, a Segurança e a Saúde no Trabalho tem vindo a assumir um peso cada vez maior na realidade do Grupo, refletindo-se no envolvimento de toda a organização nesta área. Neste contexto, importa igualmente ressaltar a promoção de um conjunto de momentos de lazer e convívio entre os colaboradores e que têm como finalidade promover a sua satisfação, assim como estreitar os vínculos existentes entre os membros de um mesmo grupo de trabalho.

Já a nível externo, o focus esteve, uma vez mais, direcionado para o envolvimento com a comunidade em diferentes contextos, tendo sempre como objetivo ajudar com aquilo que a Ibersol tem e sabe fazer. Desde uma forte ligação ao universo escolar, passando pela oferta de refeições e doação de alimentos até ao estabelecimento de parcerias com diferentes entidades.

## Caracterização dos colaboradores

Evolução do Número de Colaboradores por Género:

Género	2015	2014	2013
Feminino	2.370	2.188	2.032
Masculino	2.020	1.796	1.694
Total	4.390	3.984	3.726

Evolução do Número de Colaboradores por Faixa Etária:

Faixa Etária	2015	2014	2013
< 18 anos	45	25	18
18 a 25 anos	1.943	1.738	1.555
26 a 30 anos	928	828	797
31 a 35 anos	572	561	584
> 35 anos	902	832	772
Total	4.309	3.984	3.726

## Caracterização dos Colaboradores por Nível de Habilitações:

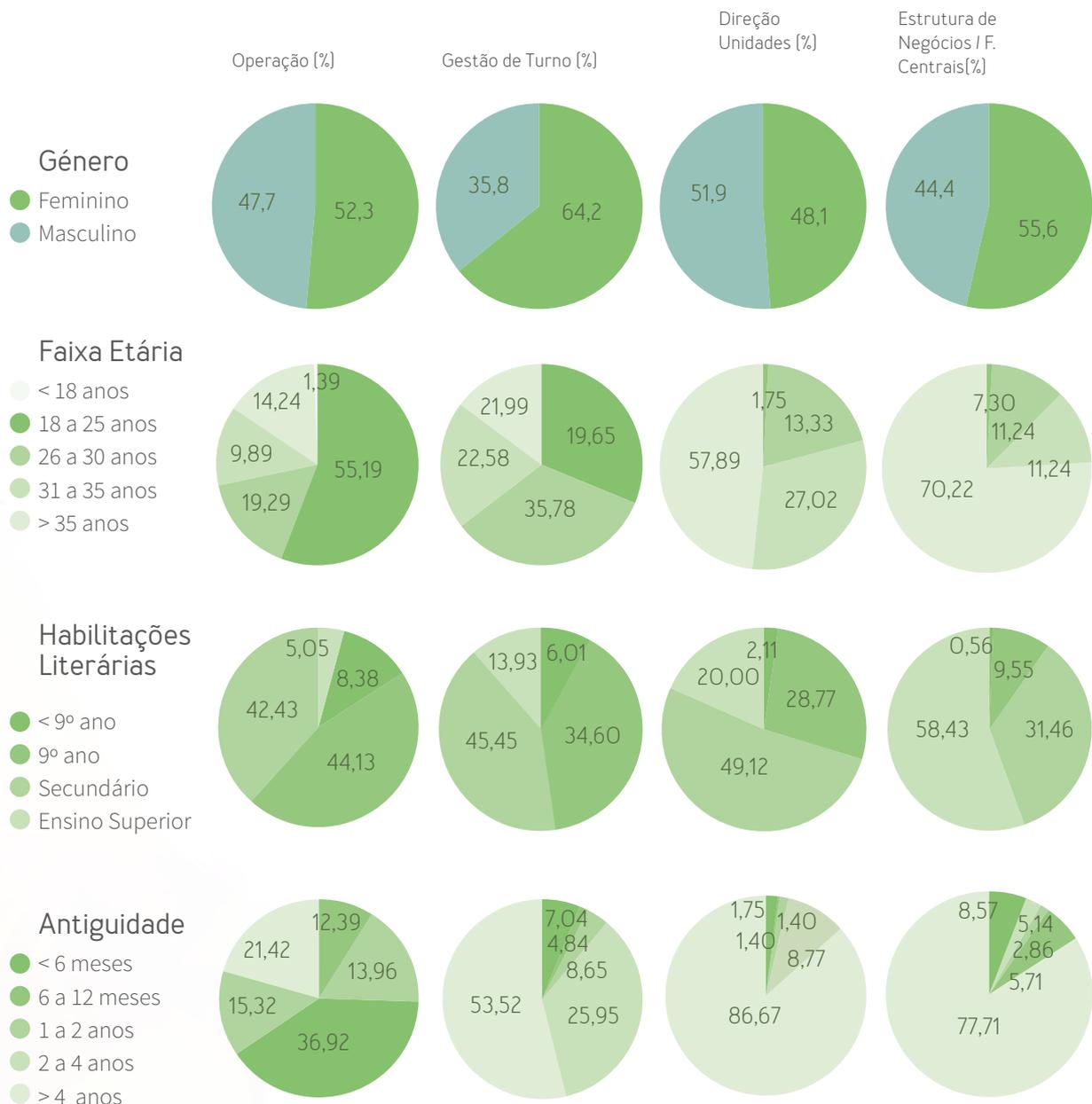
Habilitações Literárias	2015		2014		2013	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 12º ano	2.087	47,54%	1.946	48,85%	1.876	50,35%
≥ 12º ano	2.303	52,46%	2.038	51,15%	1.850	49,65%
Total	4.390	100%	3.984	100%	3.726	100%
Ensino Superior	418	9,52%	377	9,46%	343	9,21%

## Evolução da Taxa de Rotação:

Rotação	2015	2014	2013
Grupo	71,04%	61,8%	50,1%
Unidades	73,11%	63,8%	51,9%
Est. Negócios e S. Partilhados	24,61%	17,6%	10,9%
Equipas de Direção	21,91%	16,7%	16,5%



# Caracterização dos Colaboradores por Estádio de Carreira



A caracterização dos colaboradores não inclui a Ibersol S.G.P.S.

# Formação e Educação

## Princípios da Escola Ibersol

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

Neste sentido, são criadas 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 existe um programa de formação, através do qual as pessoas identificadas com potencial de crescimento poderão desenvolver competências para uma nova função, garantindo que, em cada momento, todos tenham presente o que deles é esperado e os desafios que lhes serão colocados.



### **3. Apostamos na formação das nossas chefias!**

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

### **4. Na Ibersol queremos que as pessoas aprendam mesmo!**

Neste sentido, a formação em sala é associada à formação no posto de trabalho, garantindo assim a aquisição e consolidação das aprendizagens. O acompanhamento permanente da chefia e a formação *on job* são os ingredientes chave para se atingirem bons resultados.

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

Estão definidos níveis mínimos de qualificação para cada programa estruturante de carreira e procura-se assegurar oportunidades aos melhores e aos que mais se esforçam para atingir os objetivos. São ainda proporcionadas bolsas de formação para aqueles que ambicionam ir mais além.



## **6. Investimos na Valorização das nossas Pessoas pela Qualificação!**

Pretende aumentar-se, continuamente, o nível de competências e a qualificação dos colaboradores e que o trabalho na Ibersol seja sinónimo de oportunidade de crescimento e valorização. Assim, foram desenvolvidos protocolos com Centros Novas Oportunidades ao longo de todo o país, de modo a que todos possam evoluir com confiança e ver as suas competências formalmente reconhecidas.

## **7. Na Escola Ibersol a formação é certificada!**

A Ibersol ambiciona que todos os programas formativos que empreende tenham valor reconhecido no mercado e que os percursos de carreira que ajuda a construir constituam uma valorização efetiva das Pessoas. Nesse sentido, foi garantida a certificação da Ibersol pela DGERT (Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho), foram identificadas e desenvolvidas as melhores práticas de formação e estabelecidas parcerias com entidades que nos permitam o reconhecimento dos programas de formação do Grupo.

As áreas de formação promovidas pelo Grupo Ibersol em 2015 encontram-se detalhadas nas tabelas seguintes.

## Segurança e Saúde no Trabalho

Conteúdos	Volume de Formação (horas)	Nº de Participantes
Prevenção de Acidentes Acidentes de Trabalho Acidentes com Clientes Organização da Segurança Contra Incêndios Primeiros Socorros Medicina no Trabalho	12.178	5.557

## Segurança Alimentar

Conteúdos	Volume de Formação (horas)	Nº de Participantes
Segurança Alimentar Diferentes tipos de Contaminações Microbiologia dos Alimentos Higiene do Manipulador Higiene das Instalações, Equipamentos, Utensílios e Superfícies Norma ISO 22000	15.264	4.597

## Restaurantes de Formação

Programas de Formação	Conteúdos	Volume de Formação (horas)	Nº de Participantes
Acolhimento/ Integração	Valores, princípios e práticas na Ibersol	12.583	1.981
Formação Operacional	Produto, Serviço e Equipamento	209.503	4.561
Programa Operacional para Equipas de Direção	Desenvolvimento de Equipas Liderança Formação de Formadores Gestão Laboral de RH Vendas Marketing no Ponto de Venda Gestão Financeira	49.939	876
Outras áreas		5.647	1.349

2015 foi um ano de consolidação de competências operacionais, continuando a investir-se em novas metodologias de formação. O final do ano marcou o lançamento de um processo de reconfiguração e revisão do Sistema de Avaliação de Desempenho e Potencial, que, aliando o rigor à simplicidade, promete dar um novo impulso a este processo.

Partindo da premissa que o Sistema de Avaliação de Desempenho e Potencial SOL é baseado nos valores Ibersol, focando-se na meritocracia e nos resultados alcançados, a revisão agora em curso pretende simplificar os instrumentos de notação do sistema de avaliação e respetivo manual de utilização. Ambiciona-se ainda que a avaliação de desempenho seja feita por todos e que esta seja simplificada em situações específicas, como é o caso das funções de reduzida complexidade como são a dos operadores e dos administrativos.

Avaliar de forma mais efetiva a performance e o potencial das equipas, acompanhando o seu crescimento sustentado; promover a acessibilidade central aos dados, diminuindo o delay entre os momentos de avaliação e o tratamento dos dados; e promover a definição de Planos de Desenvolvimento Profissional mais concretos,

incentivando ao seu acompanhamento e à posterior avaliação da sua concretização, são outros dos propósitos deste processo.

Em 2015, avançou-se igualmente com o trabalho de revisão dos programas de formação para Equipas de Direção dos negócios Pizza Hut e KFC. Este trabalho foi precedido da implementação, em 2014, dos programas de formação para Operadores, o qual conheceu uma maior consolidação em 2015 com a recertificação das Equipas com recurso à mesma metodologia de formação em *e-learning* – *Learning Zone*.

Também em 2015 foram colocados na plataforma Learning Zone novos conteúdos formativos, reforçando-se a utilização transversal desta plataforma de aprendizagem na Pizza Hut e na KFC.





No que aos estágios diz respeito, e à semelhança de anos anteriores, o Grupo Ibersol acolheu um total de 61 estágios. Em detalhe, foram realizados 25 estágios curriculares, numa soma total de 6.320 horas de estágio em contexto real de trabalho, e 36 estágios profissionais, que corresponderam a 48.344 horas de laboração.

## ESTÁGIOS

	2015		2014		2013	
	Nº de estágios	Volume de Formação (Horas)	Nº de estágios	Volume de Formação (Horas)	Nº de estágios	Volume de Formação (Horas)
Curriculares	25	6.320	34	19.672	54	18.052
Profissionais	36	48.344	28	16.672	7	1.768

Nota: Dos 36 estágios profissionais, 22 contaram com a comparticipação do Instituto de Emprego e Formação Profissional, IP (IEFP), 9 foram realizados ao abrigo de programas de estágio específicos das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores e 5 ao abrigo do Decreto-Lei n.º 66/2011, de 1 de junho.



**1º PRÉMIO**



**BURGER KING AVEIRO**

... pelo trabalho e pela notória criatividade, pelo envolvimento da equipa e pela partilha de boas práticas, os nossos Parâmetros!



**JOEL SILVA**  
Coordenador BK

... pelo conhecimento e know-how que demonstra ter, pelo empenho na implementação das boas práticas e pelo exemplo que nos deu enquanto Coordenador, o Joel sobre "agarrar" o tema.

**2º PRÉMIO**



**BURGER KING PARQUE NASCENTE**

... pelo enfoque no tema da Segurança no Trabalho, especificamente no que se refere às quedas nas Unidades, o merecido **2º PRÉMIO** para estas Unidades.



**KFC MADEIRA SHOPPING**



**Parabéns pelo vosso trabalho! E muito obrigado pelo contributo!**

As vossas escolhas serão consideradas para a atribuição do prémio.

A Segurança está no alicerce de cada um de nós!



**dia mundial da prevenção e saúde no trabalho**  
28 abril 2014



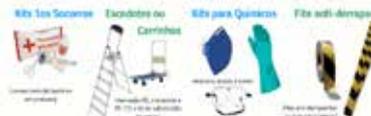
Em 2014, a terceira consecutiva, resultados positivos na Saúde e Segurança no Trabalho com o respeito de todos os colaboradores...  
redução do acidente de trabalho em 23,5%  
queixas de 130% de colaboradores com alguma moléstia associada a um risco de 1.000 dias no total de horas por acidente de trabalho!



É importante salientarmos o que fazemos melhor e também que... **NÃO EXISTE RISCO ZERO!**

Por isso PROJE, dia da prevenção e saúde no trabalho, ajudamos a combater os acidentes de trabalho: (sobretudo em termos de risco: **EXPOSIÇÃO A QUÍMICOS, QUEDA MOVIMENTAÇÃO MANUAL DE CARGAS, CORTE, CONDIÇÃO DE VISTURAS, CONTACTO COM TEMPERATURAS ELEVADAS (QUENTE/FRIO)**) e, em sua maioria, evita-se um acidente, todos os dias. 2 milhões de horas de trabalho em risco, podem prevenir e reduzir o risco associado a qualquer tipo de acidente.

As lojas com as melhores ideias estão premiadas com 40€ que vão aumentar a sua própria segurança. Apresenta-se a D11... Coordenador e quem vai ao local, logo participam também! A sua experiência e os seus ideias podem beneficiar-vos, através Partilha as boas práticas e facilitar a gestão 7 em 7 em 7 em 7.



... e cases de **Pensar Antes** para todos os participantes!

**DÍAS SEM ACIDENTES DE TRABALHO - Maio 2015**

Estás no TOP no...  
...no Ranking de Ranking?

**NÃO CAIAS NESSA!**

*Ranking das Unidades nos Acidentes de Trabalho*

Neste mês de Maio conseguimos no ranking (mais 1 acidente do que em Maio de 2014), mas não desistamos do objetivo! O 2º Trimestre está próximo do fim, mas neste momento vamos ainda tudo em ordem!

Unidade	Acidentes	Horas	Ranking
BK Aveiro	0	1000	1
BK Coimbra	0	1000	2
BK Faro	0	1000	3
BK Lisboa	0	1000	4
BK Madeira	0	1000	5
BK Porto	0	1000	6
BK Setúbal	0	1000	7
BK Vila Real	0	1000	8
BK Braga	0	1000	9
BK Évora	0	1000	10
BK Beja	0	1000	11
BK Castelo Branco	0	1000	12
BK Guarda	0	1000	13
BK Leiria	0	1000	14
BK Santarém	0	1000	15
BK Taveira	0	1000	16
BK Viana do Castelo	0	1000	17
BK Viseu	0	1000	18
BK Vila Rica	0	1000	19
BK Vila Verde	0	1000	20
BK Évora	0	1000	21
BK Beja	0	1000	22
BK Castelo Branco	0	1000	23
BK Guarda	0	1000	24
BK Leiria	0	1000	25
BK Santarém	0	1000	26
BK Taveira	0	1000	27
BK Viana do Castelo	0	1000	28
BK Viseu	0	1000	29
BK Vila Rica	0	1000	30
BK Vila Verde	0	1000	31
BK Évora	0	1000	32
BK Beja	0	1000	33
BK Castelo Branco	0	1000	34
BK Guarda	0	1000	35
BK Leiria	0	1000	36
BK Santarém	0	1000	37
BK Taveira	0	1000	38
BK Viana do Castelo	0	1000	39
BK Viseu	0	1000	40
BK Vila Rica	0	1000	41
BK Vila Verde	0	1000	42
BK Évora	0	1000	43
BK Beja	0	1000	44
BK Castelo Branco	0	1000	45
BK Guarda	0	1000	46
BK Leiria	0	1000	47
BK Santarém	0	1000	48
BK Taveira	0	1000	49
BK Viana do Castelo	0	1000	50

ao combate aos acidentes de trabalho. Pode afirmar-se que foi uma ação bem-sucedida, na medida em que a taxa global de acidentes de trabalho se manteve muito semelhante à de 2014.

A prevenção de incidentes depende ainda em larga medida das práticas e comportamentos seguros individuais e, por isso, o Grupo mantém-se empenhado na formação e nas iniciativas de sensibilização de cada colaborador. Neste âmbito, 2015 ficou marcado pelas seguintes ações:

- 4.412 consultas de Medicina no Trabalho, avaliando a aptidão dos colaboradores para exercerem a sua atividade profissional;
- mais de 700 auditorias às unidades Ibersol, com vista a verificar a implementação e a melhoria contínua do sistema de gestão de SST;
- revisão e dinamização de ferramentas de formação para colaboradores e visitantes;
- promoção do teaser “Não Caias Nessa!”, partilhando o ranking de unidades mais seguras como forma de incentivo à prevenção de acidente de trabalho;
- reforço da iniciativa “Venha Acompanhar Uma Auditoria de Segurança Connosco” [2ª edição], tendo por objetivo aumentar o conhecimento por parte dos Pivots de Segurança e dos Coordenadores

- sobre a Segurança e Saúde no Trabalho nas respectivas unidades;
- investigação dos incidentes, apuramento das causas, definição de medidas corretivas e partilha de boas práticas. Refletindo sobre os acidentes de trabalho ocorridos – um total de 318 ao longo de 2015 -, cada negócio tentou direcionar a sua atenção, agindo no sentido de evitar a recorrência dos mesmos.
  - manutenção da formação de SST no plano de integração de novos colaboradores, utilizando como base o manual de Segurança e Saúde no Trabalho. Desde o início da sua atividade, os colaboradores recebem formação e são incentivados a adotar comportamentos seguros face aos riscos do seu posto de trabalho;
  - lançamento da 3ª edição da campanha “Apanha a Tarefa Segura”, no âmbito da comemoração do Dia Nacional da Prevenção e Segurança no Trabalho. Em 2015, os colaboradores foram desafiados a partilhar boas práticas de segurança para prevenir e reduzir o risco de ocorrência de quedas nas unidades. A diminuição da sinistralidade, bem como a melhoria dos níveis de motivação dos colaboradores para a prevenção e adoção de boas práticas de SST, foram os principais focos desta campanha;
  - realização da consulta dos trabalhadores em matéria de SST, verificando-se uma taxa de adesão global na ordem dos 64%.

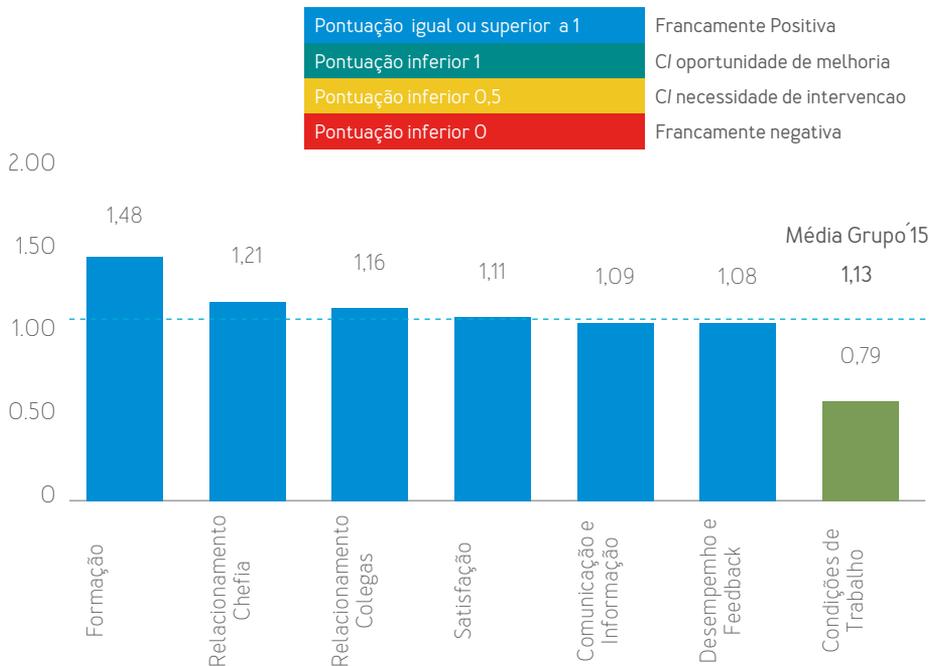
## Bem-estar dos Colaboradores

### Tenha a Palavra

Consciente de que gerir recursos humanos é, mais do que falar, saber ouvir, a Ibersol estimula o relacionamento com os seus colaboradores, valorizando a sua opinião, expectativas, planos e necessidades. Uma das ferramentas que tem ao seu dispor para implementar este conceito de gestão é a realização de um inquérito intitulado “Tenha a Palavra” e que se assume como uma importante fonte de informação para todo o Grupo.

Em 2015, registou-se um total de 2.427 participações respeitantes ao universo nacional, numa taxa de adesão global na ordem dos 64%. Em termos de estádios de carreira, participaram 55% dos colaboradores da Operação e 75% dos colaboradores das Equipas de Direção. O resultado do questionário demonstra que o Grupo conquistou um resultado médio “francamente positivo” e que todas as dimensões registaram igualmente nota positiva. Formação, Relacionamento com a Chefia e Relacionamento com os Colegas obtiveram as melhores pontuações do ano, assumindo-se como as mais-valias do Grupo.

## Ranking das Áreas de Valorização – Geral



O “Tenha a Palavra” põe ainda à disposição dos colaboradores um espaço onde podem partilhar todas as suas preocupações e sugestões, independentemente do tema em apreço. Em 2015, registou-se um total de 467 comentários, que foram devidamente rececionadas e analisadas.



## Ibersol em Movimento

O Programa Ibersol em Movimento tem como objetivo reforçar a ligação dos colaboradores ao Grupo, estimulando uma maior proximidade entre o contexto profissional e o contexto pessoal. Nesse âmbito, e ao longo de 2015, foram concretizadas inúmeras ações no âmbito do Ibersol em Movimento. Uma vez mais aconteceu o torneio Futibersol que colocou em disputa 11 equipas. Após duas jornadas regionais decorridas no Porto e em Lisboa, a equipa Dream KFC sagrou-se campeã da competição. Destaque ainda para a participação de seis colaboradoras na Corrida Sempre Mulher que teve lugar em Lisboa.

Como habitualmente, o Grupo levou a cabo as celebrações natalícias que incluíram o Circo e Cinema de Natal para os filhos dos colaboradores, os quais foram presenteados com lanches e brindes. As crianças foram ainda convidadas a participar no Concurso de Desenhos e Contos de Natal, tendo daí resultado 21 participações, que foram dadas a conhecer no jantar de Natal do Grupo e distinguidas com um presente.





## Ligação com a Comunidade



O Programa Porto de Futuro nasce, em 2007, pela mão da autarquia portuense, com o propósito de incrementar a participação da sociedade civil na realidade escolar dos 17 agrupamentos escolares que existem na região. Pioneiro a nível nacional, o projeto tem como objetivo gerar uma cultura do conhecimento baseada no mérito, na criatividade, na inovação e no empreendedorismo, assentando na transferência de boas práticas e conhecimento do mundo empresarial para as escolas da cidade. Para tal, conta com a participação de um grupo de empresas e entidades do Norte do país, entre as quais se encontra o Grupo Ibersol.

As iniciativas desenvolvidas em 2015 encontram-se resumidas na tabela abaixo.

Níveis de Intervenção	Ações Desenvolvidas
Educação/Formação - Curso Técnico de Restauração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formação, Acompanhamento, Avaliação e Reconhecimento;</li> <li>• Articulação entre escola e empresa para definição de metodologias de desenvolvimento, acompanhamento, avaliação e melhoria contínua;</li> <li>• Participação em reuniões de Conselho de Turma;</li> <li>• Realização de um almoço de reconhecimento aos formandos que finalizaram o 1.º ano do no ano letivo 2014/2015</li> </ul>
Projetos transversais no âmbito do Empreendedorismo e Cidadania	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junior Achievement: 7 voluntários da Ibersol asseguraram 2 turmas com o Programa “A Família”, 2 turmas com o Programa “A Comunidade” e 1 turma com o Programa “A Europa e Eu”, abrangendo um total de 114 alunos.</li> </ul>
Consultoria de Gestão	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação no Programa de Consultoria de Gestão In2 excellence.</li> </ul>

### **a) Educação / Formação**

O Grupo Ibersol assegura a componente tecnológica do Curso Técnico de Restauração do Agrupamento de Escolas de António Nobre. No âmbito deste projeto, os formandos do referido curso têm formação em alguns dos restaurantes do Grupo localizados no Porto. Esta cooperação é possível uma vez que a Ibersol possui uma estrutura de formação e desenvolvimento capaz de apoiar estes jovens na criação de expectativas positivas sobre um projeto de carreira, contribuindo também para a sua integração no mundo do trabalho.

Em 2015, a equipa pedagógica Ibersol assegurou, no âmbito deste curso, 449 horas de formação. Estiveram envolvidas as marcas Burger King, KFC, Pans & Company, Pasta Caffé e Pizza Hut, que acolheram os alunos, asseguraram a sua formação, realizaram todo o acompanhamento necessário e avaliaram o seu desempenho ao longo das sessões. Em outubro de 2015, arrancou o segundo ano do curso, com sete alunos inscritos.





### b) Junior Achievement

A Junior Achievement Portugal é uma associação sem fins lucrativos, empenhada em levar às escolas programas de formação que desenvolvem nas crianças e jovens o gosto pelo empreendedorismo. Neste sentido, foram desenvolvidos os programas “A Família” (alunos do 1º ano), “A Comunidade” (alunos do 2º ano), “Economia para o Sucesso” (alunos do 9º ano) e, mais recentemente, “A Europa e Eu” (alunos do 5º e 6º ano) e “É o Meu Negócio” (alunos do 7º e 8º ano).

No âmbito do projeto Porto de Futuro, cada empresa é convidada a destacar um grupo de voluntários que asseguram, a cada ano letivo, estes programas de formação em turmas inscritas da escola parceira. Em 2015, a Ibersol contou com a participação de sete voluntários que levaram estas ações a 114 alunos das escolas do Agrupamento António Nobre.





## Ações de responsabilidade social

### Visitas aos Restaurantes

Enquanto empresa líder de mercado, a Ibersol congratula-se pela possibilidade de ter um papel ativo na formação dos cidadãos do futuro. Uma das ações que materializa esta sua função é a promoção de visitas de crianças e jovens provenientes de escolas e associações de solidariedade social às cozinhas dos seus restaurantes.

Num total de 38 visitas, foram quase 900 aqueles que, em 2015, tiveram a possibilidade de transpor o balcão e perceber in loco e, em muitos casos, com as próprias mãos todos os processos e procedimentos que são necessários para levar as refeições até à mesa.

### Visitas aos restaurantes

2015		2014		2013	
N.º Visitas	N.º Participantes	N.º Visitas	N.º Participantes	N.º Visitas	N.º Participantes
38	858	15	469	11	397

Duas dezenas de alunos da Faculdade de Ciências da Nutrição da Universidade do Porto (FCNAUP), quatro alunos da Escola de Hotelaria e Turismo do Porto e quatro estudantes do Curso Técnico de Controlo Alimentar – CICCOPN tiveram a possibilidade de viver uma experiência de segurança alimentar na área da restauração, na KFC do Dolce Vita Porto. Os estudantes da FCNAUP e da Escola de Hotelaria e Turismo estenderam a sua visita à Pizza Hut situada no mesmo espaço comercial. Esta ação afigurou-se uma forma



interessante de ter contacto direto com os futuros líderes de opinião e de partilhar o *know-how* do Grupo Ibersol.

A propósito do Dia Mundial da Alimentação – assinalado a 16 de outubro –, a KFC recebeu a visita de oito alunos no âmbito do programa “Pequenos Grandes Chefes”, iniciativa que promove junto das crianças uma alimentação saudável e segura e lhes permite perceber como se preparam e cozinham os alimentos.

Durante o ano de 2015, o programa “Cozinha Aberta” da Burger King esteve amplamente ativo. Com o objetivo de demonstração dos processos internos, transmissão das boas práticas de higiene e segurança alimentar e quebra de mitos, foram diversas as instituições de ensino que visitaram os bastidores dos restaurantes da marca conhecida pelos seus hambúrgueres. A iniciativa conduziu aos bastidores de unidades espalhadas por todo o país dezenas de crianças e jovens. Desde os mais pequenos em idade pré-escolar – de instituições como a escola Barbosa do Bocage, de Setúbal, o externato Olival de

---

Basto, de Olival de Basto ou o colégio de Cascais “Academia 2” – até aos adolescentes da Academia Keeper Save e da Escola Secundária Gonçalves Zarco, situada no Funchal.

Ainda neste âmbito, a Burger King Portas do Mar, em Ponta Delgada, recebeu 30 alunos com dificuldades financeiras e destacados pela Divisão de Desenvolvimento Social da autarquia de Ponta Delgada, para a realização de uma “Cozinha Aberta” seguida da oferta de refeições. Na Madeira, o programa “Cozinha Aberta” teve lugar na Pizza Hut Funchal, unidade que recebeu ao longo do ano 120 crianças.

O programa Hut Aprender levou, em 2015, mais de 300 crianças às cozinhas de diversas unidades Pizza Hut (Setúbal Bocage; S. João da Madeira; Maia Parque Central; Fórum Aveiro; Funchal), para realização de uma visita guiada e confeção de uma pizza com as próprias mãos. O Hut Aprender assume-se como uma ação de interessante retorno e que se reflete inúmeras vezes no regresso das crianças com os pais aos restaurantes já enquanto clientes.

As unidades Pizza Hut Foz, Gaia Shopping e Dolce Vita Porto receberam igualmente várias visitas no âmbito do protocolo firmado com a Confederação Nacional das Associações de Pais. Foram mais de 60 as crianças que tiveram um dia diferente e puderam conhecer os processos de produção, preparação e higiene e segurança alimentar, a par da oferta de uma refeição. O restaurante do NorteShopping recebeu, na época natalícia, três turmas da Escola EB1/JI Outeiro Constance em Marco de Canaveses – um grupo com mais





de 70 alunos –, que, após uma visita ao Pai Natal, teve direito a um desconto substancial no seu menu, à oferta de alguns brindes e a uma palestra sobre a marca.

Destaque ainda para uma ação de forte caráter solidário que teve lugar na Pizza Hut da Foz, no Porto. A 29 de abril, este restaurante recebeu um grupo de adultos e adolescentes com problemas de inserção social do Centro Porta Amiga, um projeto da Fundação AMI, que visitaram as instalações e conheceram as diferentes funções existentes nas unidades Pizza Hut. A visita permitiu a degustação de pizzas, bem como o convívio e a partilha de experiências de vida. Os participantes terminaram a atividade mais motivados e, sobretudo, com maiores expectativas relativamente ao seu futuro.



## Oferta de Refeições e Doação de Alimentos



A doação de alimentos e a oferta de refeições mantêm-se como uma das formas de ligação entre a Ibersol e a comunidade, um vínculo que o Grupo procura reforçar ano após ano. Em 2015, foram doados perto de 10 toneladas de produtos alimentares, provenientes de eventos de catering onde não foram consumidos. A Casa da Sopa Mãe Maria de Nazaré, em Lisboa, a Associação Coração da Cidade, a ANAP - Associação Nacional de Ajuda Aos Pobres e a Associação Protetora da Criança, situadas no Porto, foram as instituições que receberam, ao longo do ano, as doações de alimentos.

No âmbito da oferta de refeições, registaram-se diversas situações de norte a sul do país. O Burger King respondeu a um pedido de apoio da Associação de Crianças com Deficiência de Mafra e, além de oferecer refeições a 25 crianças, levou-as a conhecer as boas práticas no âmbito da iniciativa cozinha aberta.

A Pizza Hut Setúbal ofereceu 10 pizzas para o evento de Natal da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental [APPACDM], onde participaram 60 crianças com deficiência e os respetivos pais. A Pizza Hut Telheiras teve o gosto de oferecer uma visita ao restaurante e o respetivo almoço a 12 crianças autistas e portadoras de multideficiência.



A Pizza Hut Matosinhos ofereceu o almoço a cerca de 45 alunos que participaram num concurso de criação de “mini-empresas” inserido no projeto Porto de Futuro. As 9 “mini-empresas” finalistas apresentaram os seus trabalhos na feira QUALIFICA 2015, a qual decorreu na Exponor.

Numa outra dimensão, desta feita de divulgação da marca e do produto, a Pizza Hut Matosinhos associou-se ao Estela CUP, torneio de golfe infantil com a participação de 100 crianças, oferecendo-lhes a refeição. A Pizza Hut do Dolce Vita Porto ofereceu refeições aos funcionários e estrutura do Futebol Clube do Porto, no evento “Match Day”, uma iniciativa que contou com a participação de cerca de mil pessoas e que se caracteriza por ser uma ação em que os fornecedores do clube têm a seu cargo a distribuição e oferta de refeições.

Pelo segundo ano consecutivo, a Pizza Hut apoiou o “SKY 4 ALL” – um programa promovido pela Federação de Desportos de Inverno de Portugal e que procura proporcionar a cerca de 1200 crianças de escolas da zona da Serra da Estrela o contacto com as modalidades de esqui e snowboard. Neste contexto, a unidade da Covilhã ofereceu refeições a todas as crianças participantes nas diferentes atividades desta iniciativa.

Nos Açores, a Burger King apostou ao longo do ano na oferta de refeições em jeito de patrocínio de diversos eventos, como foi o caso das competições de surf e bodyboard Prova de Maia, Prova de Mosteiros e Azores Autonomia 2015, nas quais ofereceu refeições a um total de 400 praticantes daquelas modalidades. A oferta de refeições estendeu-se ao universo académico e dos festivais. Na Queima das Fitas da Universidade dos Açores foram oferecidas refeições de diferentes marcas do Grupo Ibersol a cerca de 2.500 estudantes, tendo o mesmo acontecido no Festival Música da Lagoa, com a oferta de refeições a mais de 20 mil festivaleiros.

Na Madeira, a Ibersol apoiou o Torneio internacional de Machico CUP 2015, oferecendo o lanche às 120 crianças que participaram na competição de futebol, e patrocinou o arraial estudantil da Associação Académica da Universidade da Madeira, no qual participaram cerca de 2.000 estudantes. A marca Burger King presenteou com um voucher de refeição todos os elementos da equipa que venceu o Torneio de Futebol de Rua, que decorreu no mês de setembro, tendo ainda oferecido uma refeição, na unidade do Madeira Shopping, aos 80 alunos que participaram num peddy paper organizado pela Escola Gonçalves Zarco.





### **Parceria Ibersol – Fundação Pauleta**

Em 2015, a parceria entre o Grupo Ibersol e a Fundação Pauleta materializou-se – à semelhança do que aconteceu em anos anteriores desde o arranque da parceria em 2006 – num contributo monetário dirigido a causas sociais e comunitárias às quais a entidade dá assistência e no apoio ao nível de catering num conjunto de eventos que envolveram um total três centenas de crianças.

Neste contexto, em dezembro, as unidades da Pizza Hut e KFC do centro comercial Parque Atlântico, situado em Ponta Delgada, ofereceram refeições a 300 desportistas que participaram no Torneio Ibersol – Fundação Pauleta. No mês de junho, a Pizza Hut apoiou o Torneio Pauleta Azores Soccer Cup, oferecendo refeições às 150 crianças que participaram na competição.

### Outras iniciativas

A Burger King apoiou um grupo de 16 crianças carenciadas pertencentes à Casa de Tires. Trata-se de um centro de acolhimento de crianças entre os três e os 10 anos, que são filhos de reclusas do Estabelecimento Prisional de Tires e se encontram em risco. A marca participou ainda no 24 Horas Comis Fest, ação da Universidade Nova que promove o divertimento e a criatividade e na qual foi possível divulgar a insígnia junto de universitários.

No que concerne à promoção de hábitos de vida saudável, em concreto a prática desportiva, a marca Burger King teve a seu cargo o patrocínio, durante a época 2015/16, do equipamento de 80 atletas da Associação Desportiva de Oeiras, facto que permitiu um envolvimento com a comunidade local. Neste mesmo âmbito, a Pizza Hut Carnaxide patrocinou o equipamento de 22 crianças que integram a equipa infantil da escola de futebol do Sport Clube Linda A Velha, uma ação que se refletiu positivamente no aumento de vendas nos restaurantes da marca em Carnaxide e Algés.



Ainda no seguimento da promoção da atividade desportiva, as marcas Pizza Hut, Burger King e Pans & Company presentes na ilha da Madeira apoiaram a Festa do Desporto Escolar, oferecendo a cerca de três mil alunos um gelado na compra de uma refeição. No âmbito do Campeonato de Natação em S. Miguel, a Burger King Portas do Mar ofereceu descontos de refeições aos 130 nadadores que participaram na prova. Por sua vez, a Burger King Fajã, em Ponta Delgada, promoveu no Dia da Criança, e em parceria com o Modelo Continente, um conjunto de atividades de animação exterior, como palhaços e insufláveis, que proporcionaram momentos de diversão a mais de 300 crianças.

As diversas insígnias Ibersol presentes nos Açores participaram com catering assistido no “Smiling Day”, uma iniciativa que decorreu no Aeroporto de Ponta Delgada e que tinha como finalidade providenciar um acolhimento especialmente caloroso aos turistas que por lá passaram naquele dia.

O departamento de Recursos Humanos do Grupo firmou um protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional que teve como objetivo a integração de um jovem adulto com deficiência na unidade da Pizza Hut no Norte Shopping.

Enquanto sócio benemérito da Cruz Vermelha Portuguesa, o Grupo Ibersol realizou, como habitualmente e pela mão do Departamento de Recursos Humanos, o donativo anual à instituição humanitária que tem como missão ajudar as pessoas mais vulneráveis, protegendo as suas vidas, saúde e dignidade.

### **Parceria Ibersol e Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome**

Em equipa vencedora não se mexe e por isso mesmo se manteve, em 2015, a parceria que liga o Grupo Ibersol à Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome e que visa unir esforços para combater a fome em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas.

Pelo sétimo ano consecutivo, levou-se a cabo uma campanha de angariação de donativos sob o mote “Graças a Muitos Fazemos Sorrir Quem Mais Precisa”. De 25 de setembro a 12 de outubro, os clientes foram convidados a doar 20 cêntimos em marcas como Pizza Hut, Burger King, Pans & Company, KFC, Pasta Caffé, entre outras, numa iniciativa que permitiu angariar, em apenas 18 dias, um total de 55 mil euros, ultrapassando assim o valor obtido em 2014.

Em jeito de agradecimento pelo seu empenho, as equipas responsáveis por angariar os donativos mais avultados foram reconhecidas.

A Responsabilidade Social é um assunto cada vez mais sério para o cliente e para a Ibersol, que se compromete a ajudar quem mais precisa. Destaque ainda para o facto de que, em seis anos consecutivos de campanhas, o Grupo conseguiu doar um total superior a 560 mil euros.



# RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

A Responsabilidade pelo Produto traduz-se, no Grupo Ibersol, na preocupação contínua em oferecer produtos e serviços com elevados padrões de qualidade





## Responsabilidade pelo Produto

As marcas Ibersol são parte integrante e incontornável do quotidiano de milhares de pessoas. A Ibersol tem, por isso, uma responsabilidade acrescida relativamente à oferta de que dispõe e aos produtos que serve, diariamente, nos seus espaços de restauração. Neste âmbito, qualidade, sabor, diversidade e segurança alimentar são os pilares que regem a atividade de todos os restaurantes e insígnias.

O Grupo está permanentemente atento aos fenómenos sociais que se refletem em alterações do estilo de vida do consumidor, para poder alterar a sua oferta e adequá-la às necessidades e expectativas dos seus clientes. No contexto da Responsabilidade pelo Produto, trabalha-se diariamente para garantir o fornecimento de uma alimentação de qualidade e equilibrada, trabalho esse que conta com o suporte de um conjunto de ações e atividades que visam contribuir para melhorar a experiência de cada consumidor. São disso exemplo o programa “Pequenos e Grandes Chefes”, direcionado para escolas e crianças em idade escolar, e o programa “*Viva Bem*” - dois projetos que visam promover o diálogo e a ligação com os clientes.



Neste domínio, importa realçar a monitorização da Qualidade e da Segurança Alimentar como aspetos absolutamente prioritários e base de sustentação da atividade na área da restauração. Além da implementação de todos os procedimentos e requisitos legais – desde a criteriosa seleção das matérias-primas ao controlo na preparação –, o Grupo investe continuamente na melhoria dos processos e acompanha os desenvolvimentos da ciência e da indústria, para garantir o melhor serviço ao cliente.



## Paixão pelo Cliente

O cliente Ibersol está, em todas as circunstâncias, no centro da sua atuação, assumindo-se neste sentido como o mais importante *stakeholder* do Grupo. De forma consciente e transversal, promove-se uma cultura de proximidade e atenção para com o cliente, estimulando-se uma relação que se pretende que vá muito mais além da simples compra de um produto. Esta abordagem exige foco

total no cliente e é suportada por um conjunto de estratégias que permitem ajustar os procedimentos diários e os serviços prestados, com base no conhecimento adquirido sobre o consumidor, os seus valores, desejos, necessidades, comportamentos e expectativas. Sendo o cliente o ponto fulcral, e tendo em vista a apresentação de propostas de valor cada vez mais sólidas e em conformidade com a exigência crescente dos clientes, o Grupo manteve, em 2015, a aposta no programa de modernização dos restaurantes de diferentes marcas e negócios, em Portugal e Espanha. Esta ação foi levada a cabo com o objetivo de providenciar uma experiência de restaurante mais atual e inovadora, onde se promove uma maior interação e se apresentam regularmente novos conceitos que respondem às necessidades dos clientes.

### **Ouvir o Cliente**

A adequação dos serviços prestados pela Ibersol pressupõe o conhecimento profundo do perfil dos clientes e dos seus níveis de satisfação. Para tal, é anualmente realizado um conjunto de auditorias, com recurso a diferentes métodos e ferramentas de auscultação. Em 2015, foram analisados mais de 67.000 reports de feedback de clientes que chegaram por via das 2.343 auditorias de Cliente Mistério realizadas ao longo do ano, dos mais de 50.000 questionários *online* de satisfação e dos quase 16.000 Cartões de Apreciação, uma ferramenta disponível de forma permanente nas unidades e que mede os níveis de fidelização e satisfação do cliente.

O ano ficou marcado pelo alargamento da implementação das ferramentas de auscultação *online* nas marcas Pizza Hut, KFC, Pasta Caffé e Roulotte.

No que toca ao número de reclamações dos clientes – cruciais para detetar falhas e identificar oportunidades de melhoria –, estas mantiveram-se estáveis relativamente a 2014.

	2015	2014	2013
Nº de reclamações	342	306	368
Nº reclamações/100.000 transações	1,47	1,44	1,85
Média Mensal	29	26	31

**SOBRE A PIZZA HUT**

**NUTRIÇÃO VIVA BEM**

**CONTACTE-NOS**

**CONTACTE-NOS** ENVIE O SEU CURRÍCULO

Olá.  
A sua opinião é muito importante para nós.  
Deixe-nos aqui a sua mensagem e o seu contacto  
e procuraremos ser breves na resposta.





## Qualidade e segurança alimentar

A qualidade e segurança dos nossos produtos assumem-se como fundamentais para manter a confiança e satisfação dos nossos clientes, sendo por isso princípios básicos de sustentabilidade para o Grupo Ibersol.

Em 2015, foi dada continuidade à consolidação do Sistema de Segurança Alimentar e renovou-se a certificação na norma NP EN ISO 22000: Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar, norma que visa garantir a harmonização dos requisitos necessários para fornecer ao consumidor final um alimento seguro. Em linha com o princípio de estar presente em todos os mercados de forma responsável e com processos de referência no setor em que atua, a Ibersol renovou também a certificação ISO 22000 na operação em Angola, abrangendo toda a cadeia logística e operações dos restaurantes KFC e o seu operador logístico localizado no Pólo Industrial de Viana.

O Grupo Ibersol procura garantir, continuamente, os melhores padrões de qualidade e criar valor para os seus clientes e demais *stakeholders*, mantendo um sistema de gestão integrado assente na melhoria contínua e no desenvolvimento de uma cadeia de valor mais eficiente e sustentável. Nessa perspetiva, foi renovada a certificação do sistema de gestão integrado nas normas:

- NP EN ISO 9001: Sistemas de Gestão de Qualidade, NP EN ISO 14001: Sistemas de Gestão Ambiental, e NP 4397:2008/ OHSAS 18001: Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho, no âmbito das operações de restauração do Grupo Ibersol e prestação de serviços de restauração na VOG-Tecmaia
- NP EN ISO 22000: Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar no âmbito da Gestão da cadeia alimentar das operações de restauração do Grupo Ibersol.





## Unidades Portugal Certificadas na NP EN ISO 22000

Catering Estádio do Dragão, Spoon Terminal 1 Aeroporto de Lisboa, Clocks Terminal 1 Aeroporto de Lisboa, Pizza Hut - KFC - Cockpit Drinks & Tapas Terminal 1 Aeroporto de Lisboa, Burger King Dolce Vita Porto, Quiosques Café Dolce Vita Porto, KFC Dolce Vita Porto, Pizza Hut Dolce Vita Porto, Pans & Company Dolce Vita Porto, Pasta Caffé Dolce Vita Porto, Burger King Colombo, Pizza Hut Colombo, Pans & Company Colombo, KFC Colombo, Burger King NorteShopping, KFC NorteShopping, Pasta Caffé NorteShopping, Pizza Hut NorteShopping, Pizza Hut Foz, Pizza Hut Matosinhos, Vog Tecmaia, Blu CoffeShop, KFC CascaisShopping, Burger King Cascais, KFC Vasco da Gama, KFC Fórum Almada e Unidade Central de Produção de Sintra.

Internacionalmente reconhecidas, estas certificações definem os *standards* que as organizações devem atingir para assegurar a qualidade, transparência e segurança dos seus produtos, bem como as normas ambientais e as questões relacionadas com a segurança no trabalho, valores que o Grupo procura partilhar com os seus clientes, a quem deseja oferecer nada menos que a excelência.

Na perspetiva da melhoria contínua do sistema de gestão, em Dezembro de 2015 foi lançado o programa Clean2Safe, visando o desenvolvimento do *know-how* de limpeza das equipas operacionais, com base em métodos inovadores de desenvolvimento de competências. Este programa apresenta-se estruturado com o objetivo de maximizar os resultados na qualidade da limpeza, na segurança dos operadores na execução das tarefas e numa gestão mais eficiente de todo o processo de limpeza, com redução de custos operacionais e da pegada ecológica, por via da redução de consumo de plástico e emissões de CO<sub>2</sub>.

## Programa de alergénios: para uma *escolha informada*

Todas as unidades pertencentes ao Grupo Ibersol dispõem de ferramentas capazes de comunicar aos seus clientes os alergénios presentes nos produtos disponíveis para consumo. Neste contexto, são mais de 3.000 os produtos e matérias-primas que integram informação nutricional e alergénios. Deste modo, o consumidor tem a possibilidade de fazer escolhas conscientes e informadas, optando por aquilo que é mais benéfico para a sua saúde.

## Programa *Viva Bem*

O aumento superior a 21.600 visualizações do blogue *Viva Bem* (<https://vivabemoblog.wordpress.com/>) durante o ano de 2015 reflete o sucesso do programa, iniciativa desenvolvida pela Ibersol para ajudar o consumidor a fazer escolhas alimentares mais conscientes, saudáveis e saborosas e incentivá-lo a praticar atividade física como complemento essencial para um estilo de vida saudável.

As rubricas “Espaço Nutricionistas” - onde os clientes podem colocar dúvidas sobre nutrição a profissionais credenciados, “Crianças e Escolas” - área com informação dedicada aos mais pequenos, e

“Menus Saudáveis” - que fornece dicas que permitem a construção de menus equilibrados e com a porção correta de cada nutriente, visam estabelecer um canal de comunicação direta com o cliente, reforçando e estreitando a sua ligação com as diferentes marcas do Grupo.

Enquanto extensão do programa, o blogue tem sabido manter o seu papel de veículo regular de informações importantes e atualizadas no campo da nutrição, desporto e hábitos saudáveis. A título de exemplo, assinala efemérides importantes como o Dia do Consumidor, o Dia Mundial da Alimentação ou o Dia Mundial da Criança, fornece dicas sobre alimentação, segurança alimentar, sustentabilidade e ambiente, divulgando ainda informação sobre as insígnias Ibersol.





## Programa “Pequenos Grandes Chefes”

O Grupo Ibersol é parceiro da CONFAP (Confederação Nacional das Associações de Pais) e no âmbito dessa parceria têm sido desenvolvidas várias atividades com alunos de escolas de todo o país, com o objetivo de divulgar as melhores práticas de higiene e segurança alimentar e reforçar o conhecimento de um estilo de vida saudável.

Em 2015, nomeadamente no Dia Mundial da Criança, dezenas de alunos tiveram a oportunidade de participar no programa “Pequenos Grandes Chefes” e viver um dia divertido nas cozinhas dos restaurantes do Grupo. Além de conhecerem os chefes, os alunos têm a possibilidade de fazer uma visita guiada pela cozinha e experimentar na primeira pessoa como é feita a massa da pizza, como se corta o queijo para as sandes ou como se mantêm quentes as sopas, entre muitas outras tarefas.

Destaque-se que também que o *site Viva Bem* colabora com este programa, permitindo aos clientes responderem de forma fácil e prática ao convite “Vem conhecer as nossas cozinhas”.



# ÍNDICE GRI-2015

Indicadores de  
Desempenho  
Económico

Indicadores de  
Desempenho Social  
– Direitos Humanos

Indicadores de  
Desempenho  
Ambiental

Indicadores de  
Desempenho Social  
– Sociedade

Indicadores de  
Desempenho Social  
– Práticas Laborais  
e Trabalho

Indicadores de  
Desempenho  
referentes à  
Responsabilidade pelo  
Produto





## GRI 3 – Indicadores de Desempenho Económico

Aspeto	Essencial	Complementar	Descrição	Desempenho Ibersol							
Desempenho Económico		EC1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de funcionários, donativos e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e governos.	Consultar Relatório e Contas 2015							
		EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido de alterações climáticas.	Consultar Relatório e Contas 2015							
		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 2015 a Ibersol recebeu apoio para a realização de 36 estágios profissionais. Destes, 22 contaram com a comparticipação do Instituto de Emprego e Formação Profissional, IP (IEFP), 9 foram realizados ao abrigo de programas de estágio específicos das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores e 5 ao abrigo do Decreto-Lei n.º 66/2011, de 1 de junho.							
Presença no Mercado		EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes.	O 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.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pais</th> <th>% Gestores de Topo Locais</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Portugal</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Espanha</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Angola</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Pais	% Gestores de Topo Locais	Portugal	100%	Espanha	50%	Angola
Pais	% Gestores de Topo Locais										
Portugal	100%										
Espanha	50%										
Angola	100%										
Impactes Económicos Indiretos		EC8	Desenvolvimento e impacte de investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público, através de envolvimento comercial, em géneros ou pro bono.	Cap. 5 – Desempenho Social							
		EC9	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	Cap. 2 – Perfil Organizacional e Relatório e Contas 2015							

## GRI 3 – Indicadores de Desempenho Ambiental

Aspeto	Essencial	Complementar	Descrição	Desempenho Ibersol
Materiais		EN1	Materiais utilizados por peso ou volume	Não contabilizado.
		EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem	Não contabilizado.
		EN3	Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária.	Cap.4. Desempenho Ambiental
Energia		EN4	Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária.	O consumo indireto de energia está essencialmente limitado aos combustíveis fósseis (gasolina e gasóleo), utilizados em serviço pelos Colaboradores, pelo operador de logística e fornecedores.  Relativamente ao consumo de gasóleo e gasolina da frota automóvel, em 2015, o valor médio por viatura foi de 1831 litros.
		EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	Cap.4. Desempenho Ambiental
		EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas.	Cap.4. Desempenho Ambiental
		EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções alcançadas	Cap.4. Desempenho Ambiental
		EN8	Consumo total de água, por fonte.	Cap.4. Desempenho Ambiental
Água		EN9	Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água.	Não se verificou.
		EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	Não se verificou.
Biodiversidade		EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas.	Não aplicável.
		EN12	Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade das áreas protegidas e sobre as áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	Não aplicável.
		EN13	Habitats protegidos ou recuperados.	Não aplicável.
		EN14	Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade.	Não aplicável.
		EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.	Não aplicável.

Emissões, Efluentes e Resíduos	EN16	Emissões totais diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso.	Não contabilizado.
	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa, por peso.	Não contabilizado.
	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, assim como reduções alcançadas.	Cap. 4. Desempenho Ambiental Ao nível da produção de gases por via do consumo de combustíveis fósseis, a existência de 3 centros de videoconferência - Lisboa, Porto e Vigo – possibilita reduzir as deslocações e contribui para a redução das emissões de gases poluentes causadores de efeitos de estufa.
	EN19	Emissão de substâncias destruidoras de ozono, por peso.	Não contabilizado.
	EN20	NOx SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso.	Não contabilizado.
	EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino.	Não contabilizado.
	EN22	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.	Cap. 4. Desempenho Ambiental
Emissões, Efluentes e Resíduos	EN23	Número e volume total de derrames significativos.	Não contabilizado.
	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 resíduos transportados por navio, a nível internacional.	Não aplicável.
	EN25	Identidade, dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial.	Não aplicável.
Produtos e Serviços	EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e grau de redução do impacte.	Cap. 4. Desempenho Ambiental
	EN27	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens, por categoria.	Cap. 4. Desempenho Ambiental
Conformidade	EN28	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Inexistente
Transporte	EN29	Impactes ambientais significativos resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizadas nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários.	ver EN4
Geral	EN30	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo.	Não contabilizado.

## GRI 3 – Indicadores de Desempenho Social

### Práticas Laborais e Trabalho Condigno

Aspeto	Essencial	Complementar	Descrição	Desempenho Ibersol
Emprego	LA1		Número total de trabalhadores e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região.	Cap. 5 – Desempenho Social
	LA2		Discrimine a mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.	Não contabilizado.
		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.
Relações entre Funcionários e Administração	LA4		Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva.	97% dos colaboradores do Grupo Ibersol encontram-se abrangidos por instrumentos de regulação coletiva de trabalho.
	LA5		Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado os acordos de contratação coletiva.	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	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 uma equipa de Segurança e Saúde no Trabalho que desenvolve e acompanha as melhores práticas nesta área e as congrega nos <i>standards</i> Ibersol, que suportam os programas formativos relacionados. Estes estão presentes no portal Ibersol.  Cap. 5 – Desempenho Social
Segurança e Saúde no Trabalho	LA7		Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região.	Acidentes de trabalho 2015 = 318; Acidentes no Trajeto = 36 (1 mortal). Dias perdidos por acidente de trabalho = 5269;  Dias perdidos por acidentes no trajeto = 1744.
	LA8		Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves.	Cap. 5 – Desempenho Social
		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 trabalhador, discriminadas por categoria de funções.	Cap. 5 – Desempenho Social – Formação e Educação								
	LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.	Cap. 5 – Desempenho Social – Formação e Educação								
	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 direção das lojas (Gestão de Turno) de 6 em 6 meses e ao nível da Direção de Unidade, Estrutura de Negócios e Funções Centrais é realizada anualmente, abrangendo todos os colaboradores.								
	LA13	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	Capítulo 2 - Perfil Organizacional Capítulo 5 - Desempenho Social								
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	LA14	Discriminação do rácio dos salários-base de homens e mulheres, por função.	Apresenta-se a comparação da remuneração mensal para as funções com maior representatividade. <table border="1"> <tr> <td>Operação</td> <td>1,00</td> </tr> <tr> <td>Gestão de Turno</td> <td>0,98</td> </tr> <tr> <td>Direção de Unidade</td> <td>0,95</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>0,95</td> </tr> </table>	Operação	1,00	Gestão de Turno	0,98	Direção de Unidade	0,95	Total	0,95
Operação	1,00										
Gestão de Turno	0,98										
Direção de Unidade	0,95										
Total	0,95										

## GRI 3 – Indicadores de Desempenho Social

### Direitos Humanos

Aspeto	Essencial	Adicional	A que se refere	Desempenho Ibersol
Práticas de Investimento e de Aquisições	HR1		Percentagem e número total de contratos de investimento significativos que incluem cláusulas referentes aos direitos humanos ou que foram submetidos a análise referentes aos direitos humanos.	Inexistente.
	HR2		Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas.	Inexistente.
		HR3	Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos aos aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação.	Inexistente.
Não discriminação	HR4		Número total de casos de discriminação e ações tomadas.	Inexistente.
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 contratação coletiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Inexistente.
Trabalho Infantil	HR6		Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Inexistente.
Trabalho Forçado e Escravo	HR7		Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Inexistente.
Práticas de Segurança		HR8	Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações.	Inexistente.
Direitos dos povos Indígenas		HR9	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e ações tomadas.	Não aplicável.

## GRI 3 – Indicadores de Desempenho Social Referente à Sociedade

Aspeto	Essencial	Complementar	Descrição	Desempenho Ibersol
Comunidade	SO1		Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo no momento da sua instalação durante a operação e no momento da retirada.	Inexistente.
	SO2		Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção.	Inexistente.
Corrupção	SO3		Percentagem de funcionários que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.	Inexistente.
	SO4		Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Inexistente.
Políticas Públicas	SO5		Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e grupos de pressão.	Inexistente.
		SO6	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, ou a instituições relacionadas, discriminadas por país.	Inexistente.
Concorrência Desleal		SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Inexistente.
Conformidade	SO8		Montantes das coimas significativas e número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos.	Inexistente.

## GRI 3 – Indicadores de Desempenho referentes à Responsabilidade pelo Produto

Aspeto	Essencial	Complementar	Descrição	Desempenho Ibersol	
Saúde e Segurança do Cliente		PR1	Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos.	Cap. 6. – Responsabilidade pelo Produto	
			PR2	Refira o número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	Cap. 6. – Responsabilidade pelo Produto
			PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.	Todos os nossos produtos e serviços estão devidamente identificados para o Cliente, nos portes apropriados conforme o tipo de serviço de restauração (menu de board, folhetos, carta de mesa, site, entre outros).
Rotulagem de produtos e serviços			PR4	Indique o número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Ao longo do período em reporte, não foram registados incidentes e não conformidades relativos à rotulagem de produtos e serviços.
			PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do Cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do Cliente.	Cap. 6. – Responsabilidade pelo Produto
			PR6	Programas de observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	Inexistente.
Comunicações de Marketing			PR7	Indique o número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	Inexistente.
			PR8	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de Clientes.	Inexistente.
Privacidade do Cliente			PR9	Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços.	Inexistente.
Conformidade					

## **IBERSOL, SGPS, S.A.**

Edifício Península  
Praça do Bom Sucesso, n.º 105 a 159, 9.º andar  
4150-146 Porto  
Portugal

Tel: [351] 22 608 97 00

Fax: [351] 22 608 97 57

**[www.ibersol.pt](http://www.ibersol.pt)**

Capital Social: 20.000.000 Euros  
Matrícula na Conservatória do Registo  
Comercial do Porto sob o n.º 501 669 477  
Sociedade Aberta

### **Ficha Técnica**

Edição - Abril 2016

Periodicidade - Anual

Propriedade - Ibersol, SGPS, S.A.

Concepção Gráfica - Plenimagem

Porto, 5 Abril 2016

O conselho de Administração

António Alberto Guerra Leal Teixeira

António Carlos Vaz Pinto de Sousa

Juan Carlos Vázquez-Dodero





