

**RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE
2017**

**MOVIDOS
PELAS
PESSOAS**

TRIVALOR

// NÚMEROS QUE GERAM VALOR

TRIVALOR

Mais de
250.000
horas de
formação



90%
taxa de
fidelização



Mais de **30**
mil colaboradores
em mais de **20**
empresas



Mais de **49.000**
clientes em **15** setores de atividade



870 milhões
de euros
de volume de
negócios



160 milhões
de euros em impostos
e contribuições sociais



Mais de **90** milhões
de refeições/ano servidas em
mais de **2.500**
locais de norte a sul



2.000
locais
certificados



Dados a 31 de dezembro de 2017, incluindo aquisições. Para mais informações sobre certificações visite www.trivalor.pt/o-grupo/certificacoes

// SOBRE O RELATÓRIO

O Relatório de Sustentabilidade da Trivalor SGPS, S.A. insere-se na sua estratégia de comunicação, partilhando com os seus *stakeholders* o desempenho verificado nos domínios económico, social e ambiental. **Movidos pelas Pessoas** foi o mote da nossa atuação ao longo de 2017, reforçando o compromisso de futuro para com o desenvolvimento sustentável de toda a atividade da Trivalor SGPS, S.A.

// ÂMBITO

O presente relatório tem por âmbito as operações desenvolvidas pela Trivalor em todo o território nacional no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2017. Do conjunto de empresas que compõem a Trivalor SGPS, S.A. e das quais se faz referência no primeiro capítulo, não será apresentada informação da VALDOC e TAMPER, pelo facto das mesmas terem sido integradas no decurso do ano de 2017.

// DEFINIÇÃO DE CONTEÚDOS

Os conteúdos do relatório foram definidos de acordo com um *benchmarking* setorial e uma análise de materialidade, a qual incluiu uma consulta a todos os grupos de *stakeholders* da Trivalor.

No processo de preparação do relatório foram seguidas as Normas da *Global Reporting Initiative* (GRI), para a opção de *in accordance-Core*. Foi igualmente seguido o *Food Processing Sector Disclosures* (FPSD) da GRI, relevante para as empresas que integram a área alimentar.

Sempre que possível e adequado, procurou-se também incluir informação relativa aos anos anteriores, de modo a oferecer uma perspetiva de evolução do desempenho e de projetos com especial relevância para a Trivalor.

A qualidade da informação apresentada é assegurada pelo Grupo de Projeto de Responsabilidade Social (GPRS) e pela Comissão de Responsabilidade Social (CRS).

O presente documento não foi alvo de verificação externa.

Quaisquer dúvidas ou pedidos de esclarecimento sobre este documento devem ser remetidos para:

Grupo de Projeto Responsabilidade Social
Email: sustentabilidade@trivalor.pt

ÍNDICE

01. Mensagem da Administração	07
02. A Trivalor SGPS	08
03. As Empresas Trivalor	13
04. Tópicos Revelantes	35
05. Valor à Economia	43
06. Valor às Pessoas	59
07. Valor à Sociedade	75
08. Valor ao Ambiente	91
09. Informação complementar	103

// MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

SERVIMOS BEM-ESTAR

Somos responsáveis pelo bem-estar e segurança de milhões de consumidores, de todas as faixas etárias, num desafio permanente que exige o compromisso de todos nós para com a qualidade, o rigor e a excelência do nosso trabalho.

Tudo fazemos para, através das nossas atividades, promovermos o desenvolvimento sustentável do nosso ecossistema, criando valor para os nossos clientes, consumidores, colaboradores, comunidade e acionistas.

Somos uma sociedade portuguesa, que detém mais de 20 empresas a operar em 15 setores de atividade.

Neste ano iniciámos a preparação de fusões nos setores da Segurança e da Limpeza, numa aposta de racionalização que permitirá a criação de sinergias e de valor para todos os nossos *stakeholders*.

Somos movidos pelas pessoas, estamos entre os maiores empregadores no mercado português, com mais de 30 mil colaboradores em todo o território nacional, investindo no seu talento e na sua valorização, promovendo um ambiente de igualdade de oportunidades e progressão profissional, sem distinção de género, etnia, orientação política ou religiosa.

Em 2017, alcançámos um volume global de negócios superior a 870 milhões de euros, servimos mais de 49.000 clientes em todo o território nacional e contribuímos financeiramente com mais de 160 milhões de euros para o Orçamento do Estado, através de impostos e contribuições sociais.

Privilegiamos a produção e os fornecedores nacionais, presentes em mais de 70% das nossas aquisições.

Estabelecemos um ambicioso objetivo de certificação global, que tem levado as empresas Trivalor a certificar os seus sistemas de gestão, à luz do nosso modelo integrado de desenvolvimento sustentável.

Promovemos a eficiência energética, a redução do consumo de recursos naturais e o combate ao desperdício, optando pela utilização de soluções mais “amigas do ambiente” em todas as nossas atividades.

Queremos ser um valor de futuro, renovando um compromisso de servir bem-estar que é a razão de ser desta ambição de sempre fazer mais e melhor.

SOMOS TRIVALOR.

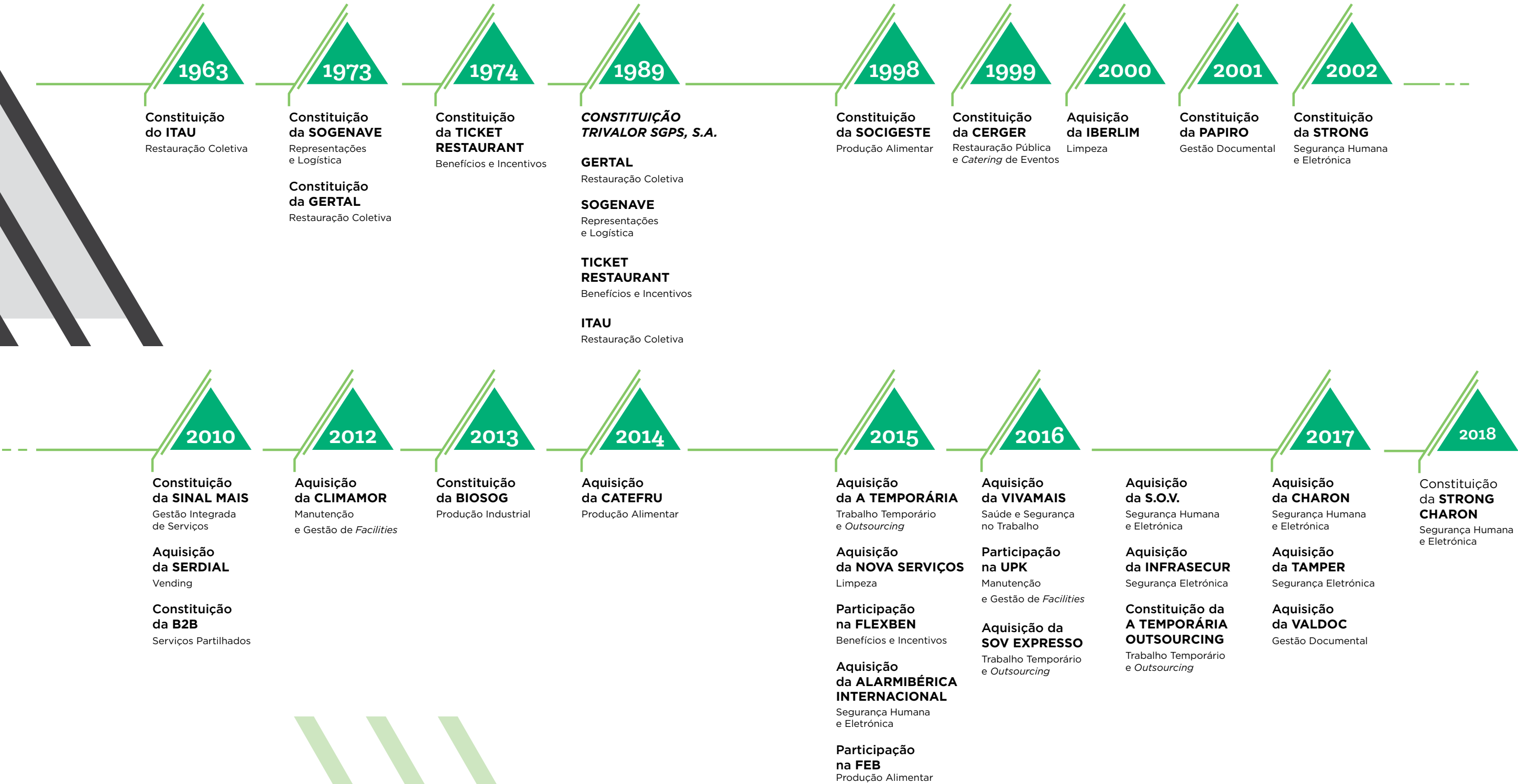
O Conselho de Administração



// A TRIVALOR SGPS, S.A.

A Trivalor SGPS, S.A. foi fundada em 1989, integrando inicialmente a GERTAL, TICKET RESTAURANT e SOGENAVE.

Conta hoje com mais de 20 empresas que partilham uma visão comum, orientada para servir bem-estar e criar valor para o futuro. Através de uma estratégia de crescimento que levou à aquisição de novas empresas e à expansão para novas áreas de negócio, a Trivalor é líder na prestação de serviços em *outsourcing*, com especialização no segmento de *Business & Facility Services*.



// MISSÃO E VALORES

A **MISSÃO** da Trivalor é servir bem-estar e prestar serviços de valor acrescentado aos seus clientes, dando um contributo positivo para o desenvolvimento social, económico e ambiental da sociedade portuguesa.

Um compromisso que assenta num conjunto de **VALORES** comuns que definem a Trivalor e são transversais a todas as nossas atividades.



// GOVERNO DA SOCIEDADE E DA SUSTENTABILIDADE

O Governo Societário da Trivalor SGPS, S.A. é composto pelo Conselho de Administração, órgão eleito pela Assembleia Geral de Acionistas. Esta estrutura gere e supervisiona as empresas que compõem a Trivalor, sendo fiscalizada no âmbito das suas competências pelo Revisor Oficial de Contas.

Por forma a melhor desenvolver e coordenar todos os projetos de responsabilidade social da *holding*, foi criada uma Comissão de Responsabilidade Social (CRS), que reporta ao Conselho de Administração. A CRS tem ainda, entre as suas funções, a coordenação do trabalho do Grupo de Projeto Responsabilidade Social e dos Delegados existentes em cada uma das empresas Trivalor.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Sofia Crisóstomo Silva

PRESIDENTE

Joaquim Cabaço / José Luís Cordeiro / José Leal de Araújo / Gonçalo Figueiredo de Barros

ADMINISTRADORES

COMISSÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

António Gonçalves (*Food Services*)

Gonçalo Serrenho (Logística e Distribuição)

Luís Bravo (*Facility Services*)

Pedro Matos (Comunicação e *Marketing*)

Sónia Mendes (Qualidade, Ambiente e Segurança)

Elsa Boto (Responsabilidade Social)

// AS NOSSAS ÁREAS DE NEGÓCIO



// AS EMPRESAS TRIVALOR

JUNTOS, SOMOS TRIVALOR





Restauração Coletiva

A **GERTAL** é especialista em soluções alimentares para refeitórios e cafetarias de empresas privadas ou entidades públicas, incluindo estabelecimentos de ensino e de saúde, e ainda instituições sociais e das Forças Armadas.

Conta com uma experiência acumulada de mais de 40 anos no mercado da restauração e o seu *know-how* permite-lhe responder, com a máxima flexibilidade, às necessidades de cada cliente, quer oferecendo soluções pontuais, quer desenhando soluções integradas de gestão das respetivas áreas alimentares.

A melhoria contínua é o denominador comum da sua atividade e está presente na constante atualização dos métodos e procedimentos, nos quais se incluem a formação dos recursos humanos e a gestão criteriosa das matérias-primas, indo ao encontro das mais recentes tendências em nutrição, com as refeições a respeitarem os mais elevados padrões de equilíbrio nutricional, ao mesmo tempo que contribuem para o objetivo global de combate ao desperdício alimentar.



6.192 Colaboradores
5.623 Mulheres
e 569 Homens



2 Escritórios
Lisboa
Porto



143,8 Milhões
de euros de vendas



57,8 Milhões
de refeições
-
1.253
Estabelecimentos
de restauração
coletiva



0,69% Horas
perdidas por
acidente
/ horas totais

A GERTAL encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:



MORADA / CONTACTOS

GERTAL - Companhia Geral de Restauração e Alimentação, S.A.
Rua da Garagem, 10 | 2795-510 Carnaxide
www.gertal.pt



Restauração Coletiva

O **ITAU** é reconhecido como pioneiro na restauração coletiva em Portugal, oferecendo as melhores soluções alimentares para os diferentes tipos de público. Nas suas áreas de especialização incluem-se os setores empresarial, ensino e saúde & social.

No segmento empresarial, com mais de meio século de experiência, assume-se como parceiro dos seus clientes, na convicção de que uma refeição equilibrada e saudável é essencial para a motivação profissional. Já na alimentação especializada para o ensino, propõe-se ser um agente ativo de promoção de gerações mais saudáveis, com a oferta de refeições com menos gordura, açúcar e sal. No segmento da saúde & social, por seu turno, a missão é a de contribuir para a rápida recuperação dos utentes das instituições, proporcionando-lhes uma dieta que vá ao encontro das suas necessidades nutricionais.

Independentemente da área de negócio, a preocupação com a qualidade do serviço e inovação, com a segurança alimentar e no trabalho e com a preservação do ambiente está sempre presente. E a prova disso são as cinco certificações que a empresa conquistou, confirmando-a como um prestador de serviços de excelência.



3.736 Colaboradores
3.501 Mulheres
e 235 Homens



2 Escritórios
Lisboa
Porto



92,7 Milhões
de euros de vendas



32,3 Milhões
de refeições
-
877
Estabelecimentos
de restauração
coletiva



0,50% Horas
perdidas por
acidente
/ horas totais

O ITAU encontra-se certificado de acordo com os seguintes referenciais:



MORADA / CONTACTOS

ITAU - Instituto Técnico de Alimentação Humana, S.A.
Largo Movimento das Forças Armadas, 3, 2610-123 Amadora
www.itau.pt



Restauração Pública e *Catering* de Eventos

A **CERGER** é especialista na gestão de concessões de restauração, serviços de *catering* e gestão de eventos.

A razão do sucesso da **CERGER** assenta numa filosofia de parceria e na perspetiva da dupla satisfação: a do cliente direto, que detém o espaço ou contrata o serviço, e a do cliente indireto, consumidor desse mesmo serviço.

Uma atitude visível em locais de referência para a organização de eventos, como o *Web Summit*, Museu do Oriente, Fundação Calouste Gulbenkian, Campo Pequeno, EDP ou o Estádio do Dragão, e em espaços de restauração como os do Terrella, Lumni, Cafetaria do Museu Gulbenkian, Porto Business School, Clube de Canoagem, Oceanário de Lisboa ou do Belas Clube de Campo.



MORADA / CONTACTOS

CERGER - Sociedade de Actividades Hoteleiras, S.A.
Rua da Garagem, 10, 2790-078 Carnaxide
www.cerger.com

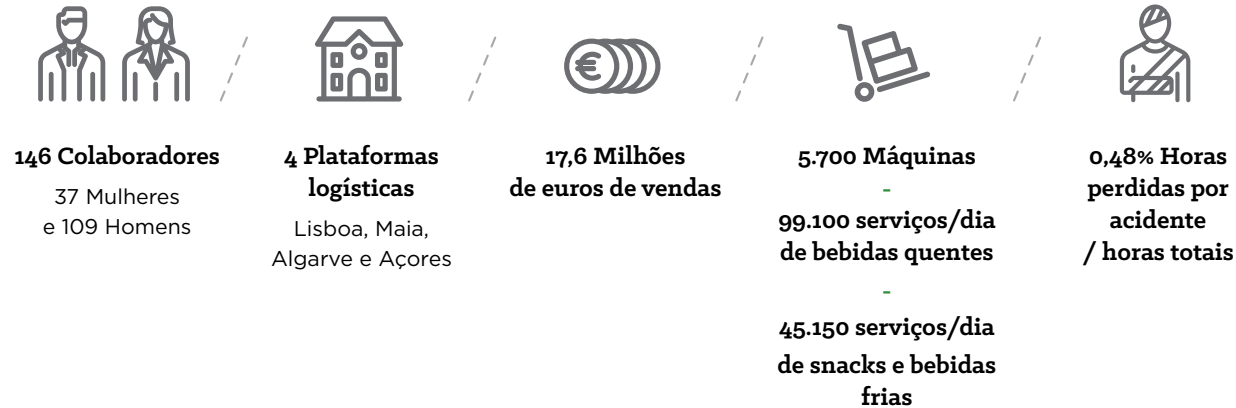


Vending

A **SERDIAL** assegura uma resposta eficaz às reais necessidades de *vending* dos clientes, sejam eles privados ou públicos, oferecendo soluções alimentares práticas e eficientes, sem descuidar os princípios da segurança e da qualidade.

Com implantação nacional, opera a partir de duas plataformas logísticas, que garantem o abastecimento, a higienização, a assistência técnica e a gestão global da operação 365 dias por ano. Dispõe de um cabaz alimentar completo desenhado à medida de cada cliente, com uma oferta de produtos saudáveis e biológicos, beneficiando da parceria com os melhores fornecedores do mercado neste setor.

Desde 2010, a **SERDIAL** assegura o objetivo de reforçar e autonomizar a área de negócio de *vending* e contribui para a estratégia de ser fornecedor global de serviços em *outsourcing*.



A SERDIAL encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:



MORADA / CONTACTOS

SERDIAL Vending, S.A.
Rua Arquiteto Dias Coelho, 52/54, 2660-394 São Julião do Tojal
www.serdial.pt



Representações e Logística

A **SOGENAVE**, empresa de representações e logística há mais de 40 anos no mercado e fornecedora global para o ramo alimentar e não alimentar tem como mote: “Dos melhores produtores à sua mesa”.

Presente em todo o território nacional, incluindo ilhas, possui cinco plataformas logísticas (Loures, Maia, Viseu, Açores e Covilhã). Além dos produtos alimentares, oferece serviços especializados, essenciais à gestão diária, o que faz da **SOGENAVE** um parceiro para 100% do negócio.

Gerar valor para a economia nacional é um dos princípios por que se rege, pelo que a empresa privilegia os produtos de origem nacional. Tal como valoriza a continuidade do fornecimento, contribuindo, assim, para o sucesso do negócio dos seus clientes - dos supermercados e hipermercados à hotelaria e restauração, passando por estabelecimentos de ensino e de saúde.



518 Colaboradores

153 Mulheres
e 365 Homens



**5 Plataformas
logísticas**

Loures, Maia,
Viseu, Açores,
e Covilhã.



**174,7 Milhões
de euros de vendas**



**50 Marcas de
representação e
marcas próprias**

**129 mil toneladas de
produtos vendidos**



**0,72% Horas
perdidas por
acidente
/ horas totais**

A SOGENAVE encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:



MORADA / CONTACTOS

SOGENAVE - Sociedade Geral de Abastecimentos à Navegação e Indústria Hoteleira, S.A.
Rua da Garagem, 10, 2790-078 Carnaxide
www.sogenave.pt



o cafés
FEB

Desde 1944

Produção Alimentar

Nascida em Coimbra, há mais de 70 anos, a **FEB CAFÉS** opera em todo o território nacional, com uma gama completa de produtos dirigidos ao setor profissional, seja ligado ao retalho, à distribuição, hotelaria ou diretamente à área da restauração.

A **FEB CAFÉS** vem aprimorando a arte da torrefação, com um processo quase artesanal do qual resulta uma bebida equilibrada e aromática, associando a garantia de qualidade de quem respeita a origem do produto a um rigoroso processo de seleção e mistura da matéria-prima.



13 Colaboradores

5 Mulheres
e 8 Homens



**1 Unidade de
produção industrial**
Coimbra



**1,8 Milhões
de euros de vendas**



**398 Toneladas
de café**



**0,00% Horas
perdidas por
acidente
/ horas totais**

MORADA / CONTACTOS

FEB CAFÉS, S.A.
Parque Industrial de Taveiro, lotes 23 e 24, 3045-504 Coimbra
www.cafesfeb.pt



Produção Alimentar

A **CATEFRU** produz hortofrutícolas cortados e/ou descascados prontos a consumir. Trata-se de um produto minimamente processado que, dado o seu caráter prático, é especialmente pensado para os segmentos da hotelaria, restauração e *catering*, aliando frescura e qualidade à conveniência e facilidade de utilização.

Na seleção e no manuseamento das matérias-primas são criteriosamente respeitadas todas as regras de higiene e segurança alimentar, a par da preocupação no desenvolvimento de produtos com elevado sabor e ao mesmo tempo saudáveis, destacando-se ainda a **CATEFRU** pela produção de sumos, purés e sobremesas.

Corporizando a complementaridade entre as diversas unidades de negócio da Trivalor, os produtos **CATEFRU** são posteriormente comercializados e distribuídos pela **SOGENAVE**.



34 Colaboradores
28 Mulheres
e 6 Homens



1 Unidade de produção industrial
Lisboa



1,1 Milhões de euros de vendas



511 Toneladas de produtos fornecidos



0,00% Horas perdidas por acidente / horas totais

MORADA / CONTACTOS

CATEFRU - Indústria e Comércio de Produtos Alimentares, Lda.
MARL - Lugar do Quintanilho, Pavilhão A07, 128 a 133, 2660-421
São Julião do Tojal
www.catefru.pt



Produção Alimentar

A **SOCIGESTE** é detentora de um método inovador de confeção dos alimentos - o sistema *cook & chill*, garantindo a segurança alimentar do ciclo de vida das refeições, da produção ao transporte e armazenamento até ao momento do consumo.

As propostas **SOCIGESTE** abrangem também novos segmentos e nichos de mercado, com refeições mais saudáveis, ementas vegetarianas e pratos orientais, dirigida a um público-alvo diversificado, da restauração pública à coletiva, do *vending* aos eventos, que tem em comum a necessidade de um serviço de qualidade, rápido e a custos controlados.



44 Colaboradores
24 Mulheres
e 20 Homens



1 Unidade de produção industrial
Lisboa



3,4 Milhões de euros de vendas



2,1 Milhões de refeições servidas



1,13% Horas perdidas por acidente / horas totais

A SOCIGESTE encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:



MORADA / CONTACTOS

SOCIGESTE - Serviços, Indústria e Comércio de Refeições, Lda.
Largo Movimento das Forças Armadas, 3, 2610-123 Amadora
www.socigeste.pt



Produção Industrial

Empresa de produção industrial de detergentes e produtos de limpeza, a **BIOSOG** tem uma atividade vocacionada para o mercado profissional. Além dos produtos próprios, que o mercado conhece sob as marcas SONARIL, TEEPOL, TEEPEX e SHD, desenvolve soluções industriais adaptadas às mais variadas necessidades dos clientes.

O objetivo é sempre potenciar as melhores soluções de limpeza, para o que contribui uma equipa de investigação e desenvolvimento com competências nos domínios da química, segurança alimentar e ambiente.

A **BIOSOG** beneficia das sinergias proporcionadas pelo universo de empresas da Trivalor, com a comercialização e distribuição dos produtos a cargo da **SOGENAVE**, empresa logística da *holding*.



15 Colaboradores
6 Mulheres
e 9 Homens



1 Unidade de produção industrial
Lisboa



2,8 Milhões
de euros de vendas



156 Formulações
-
5.648 Toneladas
de produtos
fornecidos



0,83% Horas
perdidas por
acidente
/ horas totais

A BIOSOG encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:



MORADA / CONTACTOS

BIOSOG, S.A.
Rua da Garagem, 10, 2790-078 Carnaxide
www.biosog.pt



SOLUÇÕES DE SEGURANÇA
ALVARÁ Nº41 A), B) E C)

Segurança Humana e Eletrónica

A **STRONG CHARON** centra a sua atividade na oferta de serviços integrados de segurança humana e eletrónica.

Enquanto empresa de referência no mercado nacional, inclui na sua oferta de serviços a monitorização de alarmes, vídeo-verificação, televigilância remota e controle de atividades à distância, através da sua Central de Segurança.

Entre os seus clientes tem empresas nacionais e multinacionais, bem como entidades públicas aos quais presta serviços como vigilância permanente, rondas móveis, reconhecimento de matrículas e contagem de passageiros.



7.365 Colaboradores
654 Mulheres
e 6.711 Homens



2 Escritórios
Lisboa
e Porto



116,7 Milhões
de euros de vendas



28 Tipos de serviços
prestados



0,19% Horas
perdidas por
acidente
/ horas totais

A STRONG encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:



NATOSECRET
ISPS CODE
ANPC - nº 80
INCI nº 57213

MORADA / CONTACTOS

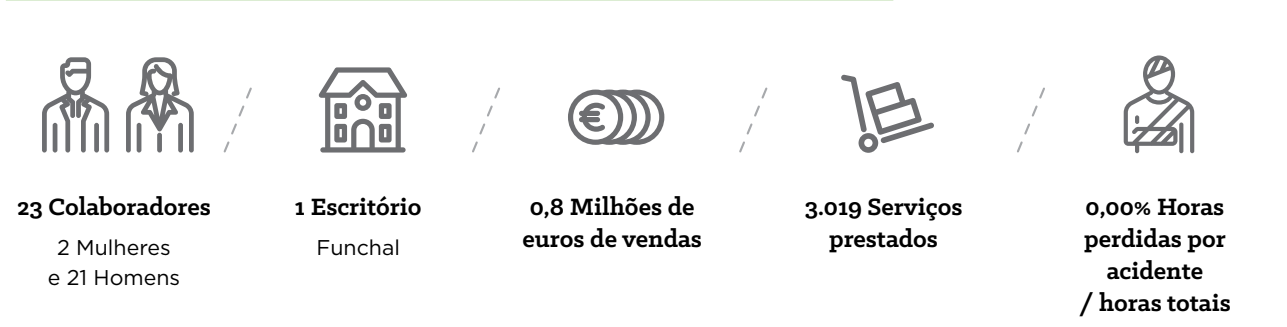
STRONG CHARON - Soluções de Segurança, S.A.
Largo Movimento das Forças Armadas, 3, 2610-123 Amadora
www.strongcharon.pt



Segurança Eletrónica

Sediada na Região Autónoma da Madeira, a **TAMPER** presta uma vasta gama de serviços de Segurança Eletrónica.

Com uma presença local que garante elevada capacidade de resposta e adaptação às necessidades específicas dos seus clientes, tem como principais áreas de atuação no mercado: Instalação, manutenção e assistência técnica de sistemas de alarme e de segurança; Consultoria e elaboração de projetos de segurança; Comércio e representações de sistemas de alarme de segurança, elétricos, eletrónicos e automatismos.



A TAMPER encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:

ANPC n.º 1242
IMPIC n.º 81036
ENAC n.º 09/C-SC 009
IPQ - 98/OCF.02

MORADA / CONTACTOS

TAMPER - Proteção e Segurança, S.A.
Caminho de Santo António, nº 156-9020-002 Funchal
www.trivalor.pt



Limpeza

Reconhecida no mercado pela sua capacidade de resposta, a **IBERLIM** está vocacionada para o mercado das limpezas técnicas e atividades conexas, em particular limpezas com recurso a criogenia e *pest control*, assegurando um serviço de excelência e de elevado valor acrescentado para o cliente.

Tem forte presença em áreas de elevado grau de exigência e complexidade, como a indústria, comércio, serviços, centros comerciais, ensino, saúde e aviação, com operações em Portugal Continental e Ilhas.



A IBERLIM encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:

ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001

MORADA / CONTACTOS

IBERLIM - Sociedade Técnica de Limpezas, S.A.
Rua da Barruncheira, 6, 2º Piso, 2790-034 Carnaxide
www.iberlim.pt



Benefícios e Incentivos

A **TICKET SERVIÇOS** é uma empresa especializada na emissão, comercialização e gestão de produtos que permitem a otimização de benefícios sociais.

O Ticket Restaurant é o *ticket* de serviços mais conhecido, subsidiando há várias décadas as refeições diárias dos colaboradores das empresas nacionais e associando importantes vantagens fiscais. A este produto juntaram-se, entretanto, outros: Ticket Infância, para subsidiar despesas de educação pré-escolar; Ticket Educação, para despesas de educação dos 7 aos 25 anos; Ticket Ensino, para subsidiar despesas de educação/formação sem limite de idade; Ticket Care, para o apoio social e despesas de saúde; Ticket Car, para o pagamento de combustível e despesas de assistência auto; e Ticket Oferta, para pagamento de bens e serviços numa rede de parceiros.

Também nesta área de negócio a inovação marca presença, por via do Portal e Ticket Serviços e da aplicação *My Ticket*, que visam corresponder às necessidades dos utilizadores, e do Cartão Ticket+, que oferece descontos na rede de parceiros em produtos e serviços de diversas áreas.



MORADA / CONTACTOS

TICKET Restaurant de Portugal -
- Sociedade Emissora de Títulos-Refeição, S.A.
Av. Infante Santo, 23 A/D, 1350-177 Lisboa
www.ticket.pt



Benefícios e Incentivos

A **FLEXBEN** oferece soluções de gestão dos benefícios flexíveis, em todo o território nacional, servindo empresas de pequena, média e grande dimensão, proporcionando uma importante ferramenta de gestão de recursos humanos, enquadrando diferentes tipos de remuneração e benefícios para os seus colaboradores.

Além da vantagem adicional de uma maior eficiência fiscal, tanto para a empresa, como para o colaborador, permitindo uma gestão mais eficiente dos benefícios extra-salariais, a existência deste tipo de planos é cada vez mais diferenciadora na captação e retenção de talentos, sendo um fator de motivação dos colaboradores e na melhoria do clima organizacional.



MORADA / CONTACTOS

FLEXBEN, Lda.
Rua dos Cavaleiros, 32, 6300-675 Guarda
www.flexben.pt



Manutenção e Gestão de *Facilities*

A **UPK** está vocacionada para a conceção, construção e manutenção integrada de instalações mecânicas, hidráulicas, elétricas e de energias renováveis, bem como de gestão técnica centralizada.

A oferta de serviços da **UPK** está orientada para espaços comerciais, desportivos, de saúde e bem-estar, hoteleiros, hospitalares, grandes edifícios e indústria.

Recorrendo a novas tecnologias e ao *know-how* das suas equipas, a **UPK** cria com os seus clientes parcerias de longa duração suportadas na orientação para o cliente, integração de serviços e desenvolvimento de pessoas.



276 Colaboradores
10 Mulheres
e 266 Homens



2 Escritórios
Lisboa e Porto



8,3 Milhões
de euros de vendas



125 Clientes
1.618 PT/PTE
(Propostas de Trabalho/Propostas de Trabalho extra)



0,41% Horas
perdidas por
acidente
/ horas totais

A UPK encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:



Alvará de Empreiteiro de Obras Públicas n.º 80442-PUB
Registo na ANPC n.º 2114

MORADA / CONTACTOS

UPK - Gestão de Facilities e Manutenção, S.A.
Rua das Cardosas, N.º 1495, 4425-510 S. Pedro Fins - Maia
<http://upk.pt>



Manutenção e Gestão de *Facilities*

Foco na oferta de serviços de manutenção profissionais e de assistência técnica com uma importante preocupação no uso racional dos recursos. Esta é a proposta de valor em que assenta a atividade da **CLIMAMOR**, que se traduz numa nova forma de conceber a gestão de instalações.

Manutenção de equipamentos hoteleiros, higienização de condutas, manutenção e instalação de sistemas de climatização e ventilação e trabalhos de construção civil ligeira encontram-se entre o leque de serviços disponíveis para os mercados industrial e de serviços.

O serviço de manutenção de edifícios que propõe é gerador de sinergias com as empresas da Trivalor especializadas em limpezas profissionais.



20 Colaboradores
2 Mulheres
e 18 Homens



2 Escritórios
Lisboa e Porto



1,1 Milhões de
euros de vendas



53 Clientes



1,38% Horas
perdidas por
acidente
/ horas totais

A CLIMAMOR encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:



MORADA / CONTACTOS

CLIMAMOR - Manutenção de Equipamentos Industriais, Lda.
Rua da Garagem, 10, 2790-078 Carnaxide
www.climamor.pt



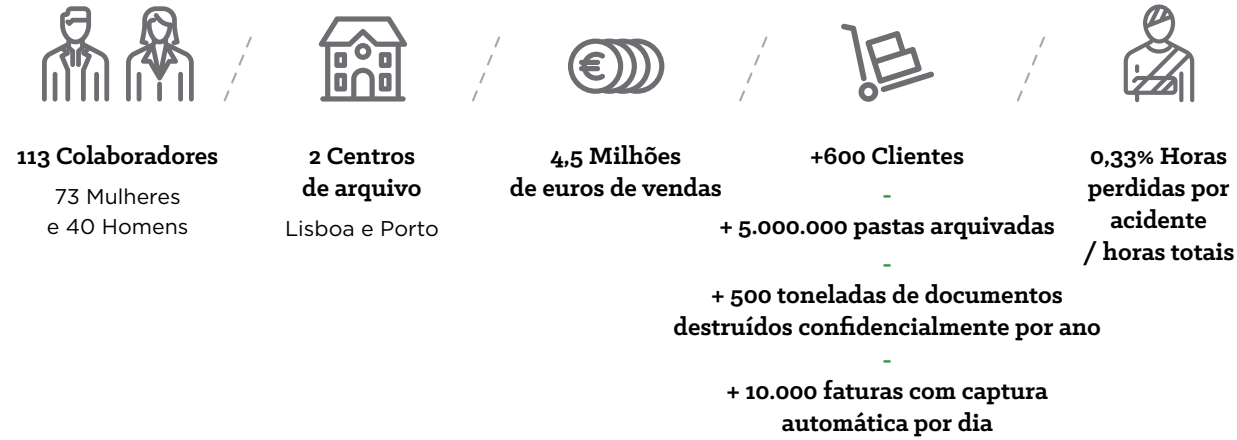
PAPIRO

Gestão Documental

A **PAPIRO** é uma empresa dedicada à transformação digital e à implementação de Processos em BPO - *Business Process Outsourcing*, facilitando por esta via a conversão, a acessibilidade e a circulação da informação junto dos seus clientes.

A externalização dos serviços de gestão documental permite às empresas o foco no essencial da sua atividade, dotando-as de uma ferramenta de aumento de eficiência, redução de custos e otimização de recursos.

Presente no mercado desde 2001, a **PAPIRO** opera a partir de dois centros técnicos dotados das mais atuais tecnologias de informação e de gestão do conhecimento, localizados estrategicamente no Porto Alto e em Santo Tirso.



A PAPIRO encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:



MORADA / CONTACTOS

PAPIRO, S.A.
Rua da Garagem, 10, 2790-078 Carnaxide
www.papiro.pt



Gestão Documental

A **VALDOC** é uma plataforma *web* que tem por objetivo simplificar e desburocratizar a vida das organizações e cidadãos, permitindo de forma simples criar, assinar, partilhar por certidão digital e arquivar documentos com valor legal, garantindo a sua inalterabilidade a longo prazo, a autenticidade das assinaturas e a sua disponibilização como meios de prova idóneos para, de forma automática, serem validados por terceiros.

Tem como principais produtos a apresentar ao mercado o livro de atas digital, soluções de assinatura digital, minutas digitais e o arquivo de *long term validation*, com a garantia de manutenção do valor legal probatório e com segurança jurídica.



MORADA / CONTACTOS

VALDOC, Lda.
Rua da Garagem, 10, 2790-078 Carnaxide
www.valdocsign.pt



TEMPORÁRIA

Trabalho Temporário e Outsourcing

Os serviços da **A TEMPORÁRIA** incluem o recrutamento e seleção de pessoal especializado ou generalista, tendo em conta as necessidades específicas de cada cliente.

Especialista na oferta de soluções de trabalho temporário e com uma experiência de 30 anos a operar em todo o território nacional, tem como área de influência o centro e oeste do País, com especial enfoque nos setores agro-alimentar e agro-industrial.

Como elementos diferenciadores da **A TEMPORÁRIA** destacam-se a qualidade dos recursos humanos, a capacidade de mobilização, o acompanhamento de todas as fases do processo de contratação, aos quais se junta o rigor na adequação do perfil das pessoas recrutadas.



MORADA / CONTACTOS

A TEMPORÁRIA - Empresa de Trabalho Temporário, Lda.
Rua Belchior de Matos, 7 R/C, 2500-324 Caldas da Rainha
<http://atemporaria.pai.pt>



TEMPORÁRIA outsourcing

Trabalho Temporário e Outsourcing

A **TEMPORÁRIA OUTSOURCING** é uma plataforma especializada na prestação de serviços em regime de *outsourcing*, que pretende ser reconhecida pelo valor acrescentado que apresenta aos seus clientes e pela excelência dos seus serviços.

Centrando a sua oferta na disponibilização de recursos humanos e na sua respetiva supervisão, adapta a oferta de serviço às necessidades específicas do cliente, prestando um serviço completamente personalizado.



MORADA / CONTACTOS

A TEMPORÁRIA OUTSOURCING, Unipessoal, Lda.
Rua Belchior de Matos, 7 R/C Dto., 2500-324 Caldas da Rainha
www.trivalor.pt



Saúde e Segurança no Trabalho

A **VIVAMAIS** presta serviços de higiene, saúde e segurança no trabalho, segurança alimentar, manutenção de extintores e formação, dispondo de 17 clínicas/delegações que permitem assegurar, através dos melhores profissionais, rapidez de resposta e um serviço de proximidade.

Presente em todo o território nacional, organiza toda a atividade em torno de áreas de negócio adequadas às necessidades de cada cliente, dando maior valor aos serviços que presta e procurando soluções que respondam eficazmente aos desafios de um mercado concorrencial.

Independentemente da dimensão e do setor de atividade, a **VIVAMAIS** contribui para locais de trabalho seguros e saudáveis, promovendo o aumento da competitividade e a contínua satisfação dos seus clientes.



A VIVAMAIS encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:



MORADA / CONTACTOS

VIVAMAIS - Saúde e Segurança do Trabalho S.A.
Av. do Brasil, 7, 1700-062 Lisboa
www.vivamais.com



Serviços Partilhados

A **B2B** posiciona-se como um fornecedor de serviços partilhados em áreas que não são o *core business* das empresas, mas em que a eficácia e eficiência são determinantes. A sua génese está na própria Trivalor, uma vez que a empresa nasceu de uma estratégia interna de concentração de competências das diversas unidades de negócio, otimizando assim a gestão de recursos.

O resultado foi uma melhoria na qualidade do serviço prestado em áreas tão especializadas como tecnologias de informação, gestão de sistemas de qualidade, ambiente e segurança alimentar e no trabalho, gestão financeira e contabilidade, gestão de faturação e cobranças e ainda consultoria jurídica.

Hoje, todo este *know-how* e competências integradas está também disponível para clientes externos.



A B2B encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:



MORADA / CONTACTOS

B2B - Nutrimais, Lda.
Rua da Garagem, 10, 2790-078 Carnaxide
www.b2b.com.pt



Gestão Integrada de Serviços

A **SINAL MAIS** aposta no fornecimento global e integrado de serviços profissionais através da interlocação única que integra as áreas da alimentação, higiene e limpeza, segurança e manutenção das instalações, bem como de *office services* (gestão documental, receção e atendimento, estafetas, correio, entre outras funcionalidades).

Posiciona-se como um fornecedor único de serviços na área do *facility management*, propondo soluções inovadoras, focadas na satisfação do cliente, e contribuindo para a otimização de recursos e processos que sejam geradores de resultados globalmente positivos.

438 Colaboradores
402 Mulheres
e 36 Homens

2 Escritórios
Lisboa e Porto

12 Milhões
de euros de vendas

171 Clientes
-
2,0 Milhões de refeições servidas
-
19 tipos de serviços prestados

0,61% Horas perdidas por acidente / horas totais

A SINAL MAIS encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:

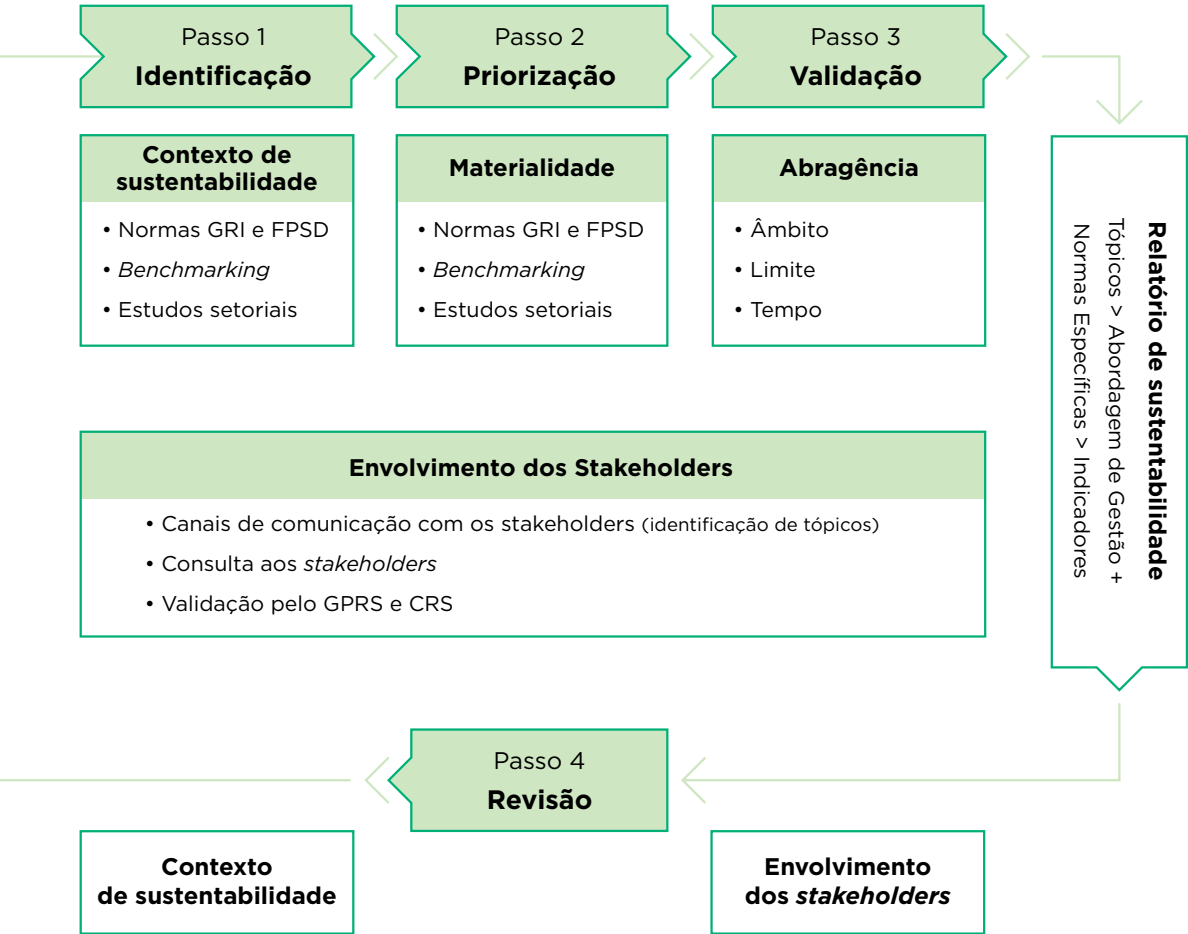


MORADA / CONTACTOS

S MAIS - Facility Services, S.A.
Rua da Garagem, 10, 2790-078 Carnaxide
www.sinalmais.com.pt

// TÓPICOS RELEVANTES

Os tópicos de sustentabilidade mais relevantes para a gestão e relato da informação não financeira da Trivalor foram identificados em 2016, de acordo com os passos definidos nas Normas GRI.



Passo 4

Os tópicos de sustentabilidade serão revistos regularmente e sempre que se considerar necessário, considerando os contributos recolhidos junto dos nossos *stakeholders*.

Passo 1 / Identificação

\\ Normas GRI e FPSS

Os tópicos constantes das Normas GRI, assim como do *Food Processing Sector Disclosures* (FPSD), foram analisados de forma a identificar todos aqueles que correspondam a impactes significativos da Trivalor, ou que possam influenciar as decisões dos nossos *stakeholders*.

\\ Benchmarking

Foram consultados os relatórios de sustentabilidade de várias empresas nacionais e internacionais para identificar os tópicos materiais; prioridades estratégicas; estrutura de governação para a sustentabilidade; sistemas de gestão e certificações; acordos, compromissos e iniciativas voluntárias; e canais de comunicação com *stakeholders*.

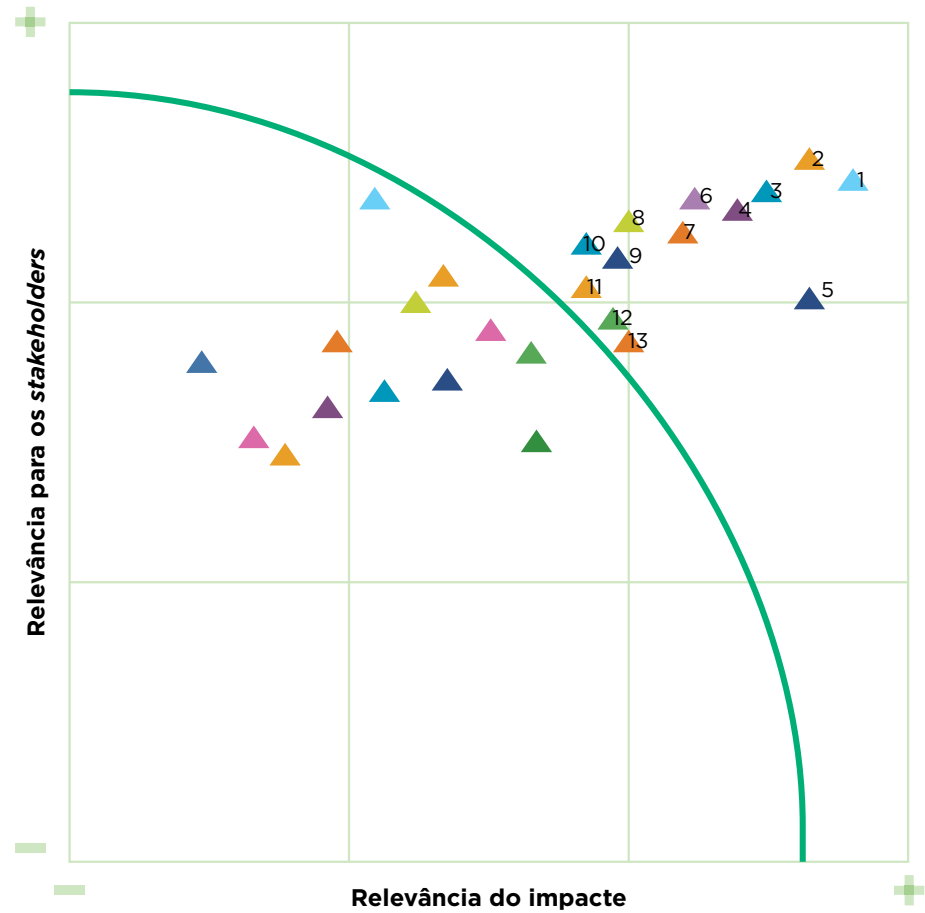
\\ Estudos setoriais

Foram analisados diversos estudos e documentos de entidades internacionais, com relevância para a nossa atividade.

\\ Contributos dos *stakeholders*

Foi analisada informação de diferentes canais de comunicação, tais como questionários de satisfação e a análise de reclamações e sugestões.

Passo 2 / Priorização



Os tópicos de sustentabilidade identificados no Passo 1 foram agrupados em grandes eixos e inseridos num questionário, através do qual os nossos *stakeholders* fizeram a sua avaliação e quantificação.

Esta etapa permitiu-nos assim identificar os tópicos mais relevantes:

- 1. Atuação Ética
- 2. Segurança Alimentar
- 3. Combate ao Desperdício
- 4. Saúde e Segurança no Trabalho
- 5. Qualidade de Produtos e Serviços
- 6. Defesa da Saúde Pública
- 7. Alimentação e Vida Saudável
- 8. Comunicação Transparente
- 9. Segurança de Pessoas, Bens e Dados
- 10. Formação e Avaliação
- 11. Consumos de Água e Energia
- 12. Inovação
- 13. Melhoria Contínua (anteriormente designado por “Produtividade”)

Tendo inscrito na sua Missão “servir bem-estar” aos seus clientes, base de toda a sua estratégia e atividade, a Trivalor junta a estes 13 tópicos **Criar Valor**, resultado direto da aplicação desta estratégia. Este conjunto de tópicos serviram de base à estruturação do Relatório de Sustentabilidade, bem como à priorização de projetos e iniciativas que iremos desenvolver nos próximos anos, procurando assim dar resposta às expetativas dos nossos *stakeholders*.

Para cada um dos tópicos relevantes identificados apresentamos a nossa Abordagem de Gestão e procurámos fazer a correspondência com as Normas Específicas GRI. Estas correspondências são apresentadas na tabela seguinte.

Passo 3 / Validação

TÓPICOS RELEVANTES	NORMA GRI	FRONTEIRAS		INDICADORES	CAPÍTULO
		DENTRO DA TRIVALOR	FORA DA TRIVALOR		
CRIAR VALOR	GRI 201: Desempenho Económico	▲		201-1	Valor à Economia
	GRI 204: Práticas de Compras / Abastecimento	▲	▲	204-1; FP1; FP2	
ATUAÇÃO ÉTICA	GRI 401: Emprego	▲		401-1; 401-2; 401-3	Valor às Pessoas
	GRI 205: Anticorrupção	▲		205-1; 205-2; 205-3	Valor à Sociedade
	GRI 206: Concorrência Desleal	▲		206-1	
SEGURANÇA ALIMENTAR	GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente	▲	▲	FP5	Valor à Sociedade
COMBATE AO DESPERDÍCIO	GRI 301: Materiais	▲	▲	301-1	Valor ao Ambiente
	GRI 306: Efluentes e Resíduos	▲	▲	306-2	
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	GRI 403: Segurança e Saúde no Trabalho	▲	▲	403-2; 403-3	Valor às Pessoas
QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS	GRI 102: Conteúdos Padrão	▲		102-43	Valor à Economia
	GRI 417: Comunicação de Marketing	▲		417-3	
DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA	GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente	▲		416-1; 416-2	Valor à Sociedade
ALIMENTAÇÃO E VIDA SAUDÁVEL	GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente	▲	▲	FP6; FP7	Valor ao Ambiente
COMUNICAÇÃO TRANSPARENTE	-	▲		Trivalor Qualitativo	Valor à Sociedade
SEGURANÇA DE PESSOAS, BENS E DADOS	GRI 410: Práticas de Segurança	▲		410-1	Valor à Economia
	GRI 418: Privacidade do Cliente	▲		418-1	
FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO	GRI 404: Formação e Educação	▲		404-1; 404-2; 404-3	Valor às Pessoas
CONSUMOS DE ÁGUA E ENERGIA	GRI 302: Energia	▲	▲	302-1	Valor ao Ambiente
	GRI 303: Água	▲	▲	303-1	
INOVAÇÃO	-	▲		Trivalor Quantitativo	Valor à Economia
MELHORIA CONTÍNUA	-	▲		Trivalor Quantitativo	Valor à Economia

COMUNICAÇÃO COM OS NOSSOS STAKEHOLDERS

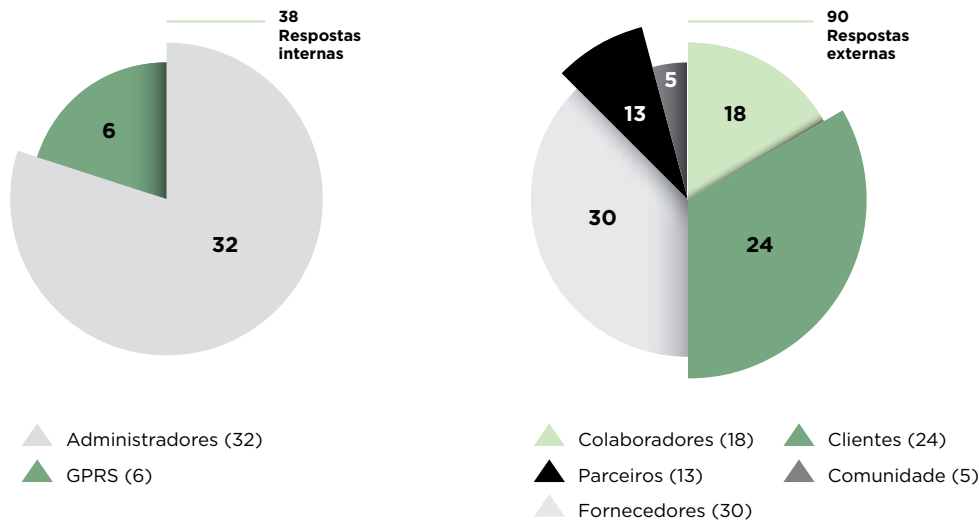
Apostamos na consolidação e alargamento de um conjunto diversificado de canais e iniciativas de comunicação, as quais vão muito além do reforço da nossa presença na Internet.

Colaboradores	Clientes	Consumidores	Fornecedores
Rede Social corporativa / Ações informativas / Newsletters / Mensagem no recibo de vencimento / Projeto Somos Trivalor	Reuniões periódicas / Questionários de satisfação / Análise de reclamações e sugestões / Newsletters	Cartazes e folhetos / Questionários de satisfação / Análise de reclamações e sugestões / Newsletters	Reuniões periódicas / Avaliação de desempenho
Parceiros	Comunidade	Acionistas	Ent. Reguladoras
Reuniões periódicas / Avaliação de desempenho	Participação em associações setoriais e de responsabilidade social	Assembleias Gerais / Reuniões periódicas / Relatório e Contas	Resposta a questionários / Acompanhamento e análise de auditorias

CONSULTA SOBRE TÓPICOS RELEVANTES

A consulta aos *stakeholders*, internos e externos, sobre os tópicos relevantes de sustentabilidade, foi efetuada através de um número restrito de entrevistas individuais e do envio de um questionário a um grupo mais alargado de representantes de todos os grupos de *stakeholders* da Trivalor.

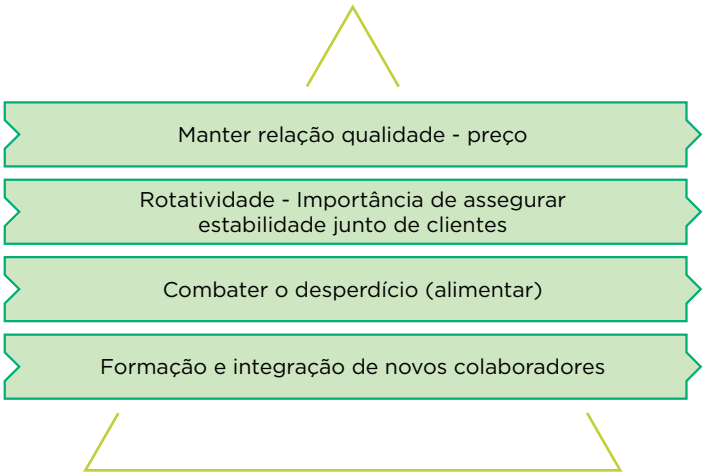
O número de respostas recebidas relativamente ao questionário permitiu efetuar, com confiança, a avaliação dos tópicos relevantes para a gestão e relato de sustentabilidade.



A avaliação interna contou com os contributos dos administradores de cada uma das empresas Trivalor, bem como dos elementos da Comissão de Responsabilidade Social. A avaliação dos colaboradores foi efetuada pelos Delegados para a responsabilidade social e a sua inclusão no conjunto das respostas externas deve-se a razões metodológicas.

PRINCIPAIS PREOCUPAÇÕES IDENTIFICADAS PELOS STAKEHOLDERS

As entrevistas realizadas permitiram ainda identificar, de um ponto de vista qualitativo, um conjunto de tópicos relevantes para os *stakeholders* da Trivalor. Estes tópicos cruzam-se, naturalmente, com os tópicos materiais avaliados e serão aprofundados no decorrer do relatório.





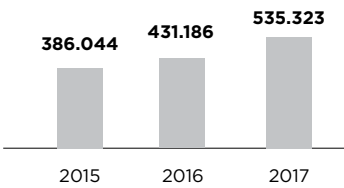
.5
VALOR À
ECONOMIA



Porque ter um sólido desenvolvimento económico significa aproveitar o melhor de cada empresa para tornar a Trivalor mais forte, promovendo equilíbrios e estabelecendo pontes sobre um caminho de valores comuns. Pelo bem económico.

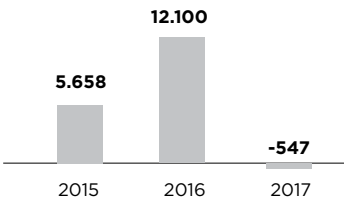
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO

▼ RECEITAS



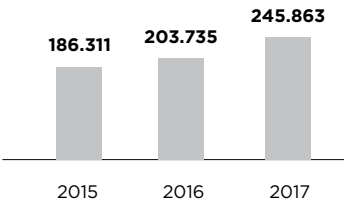
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO

▼ VALOR ACUMULADO

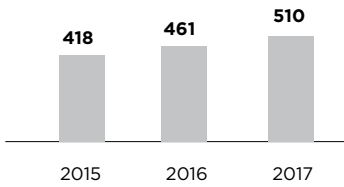


VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO

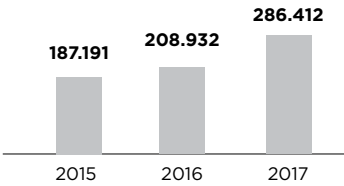
▼ CUSTOS OPERACIONAIS



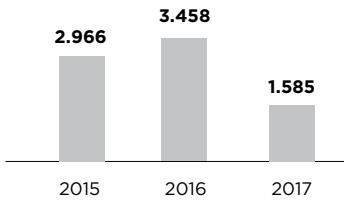
▼ INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE



▼ SALÁRIOS E BENEFÍCIOS DOS COLABORADORES



▼ PAGAMENTOS AO ESTADO



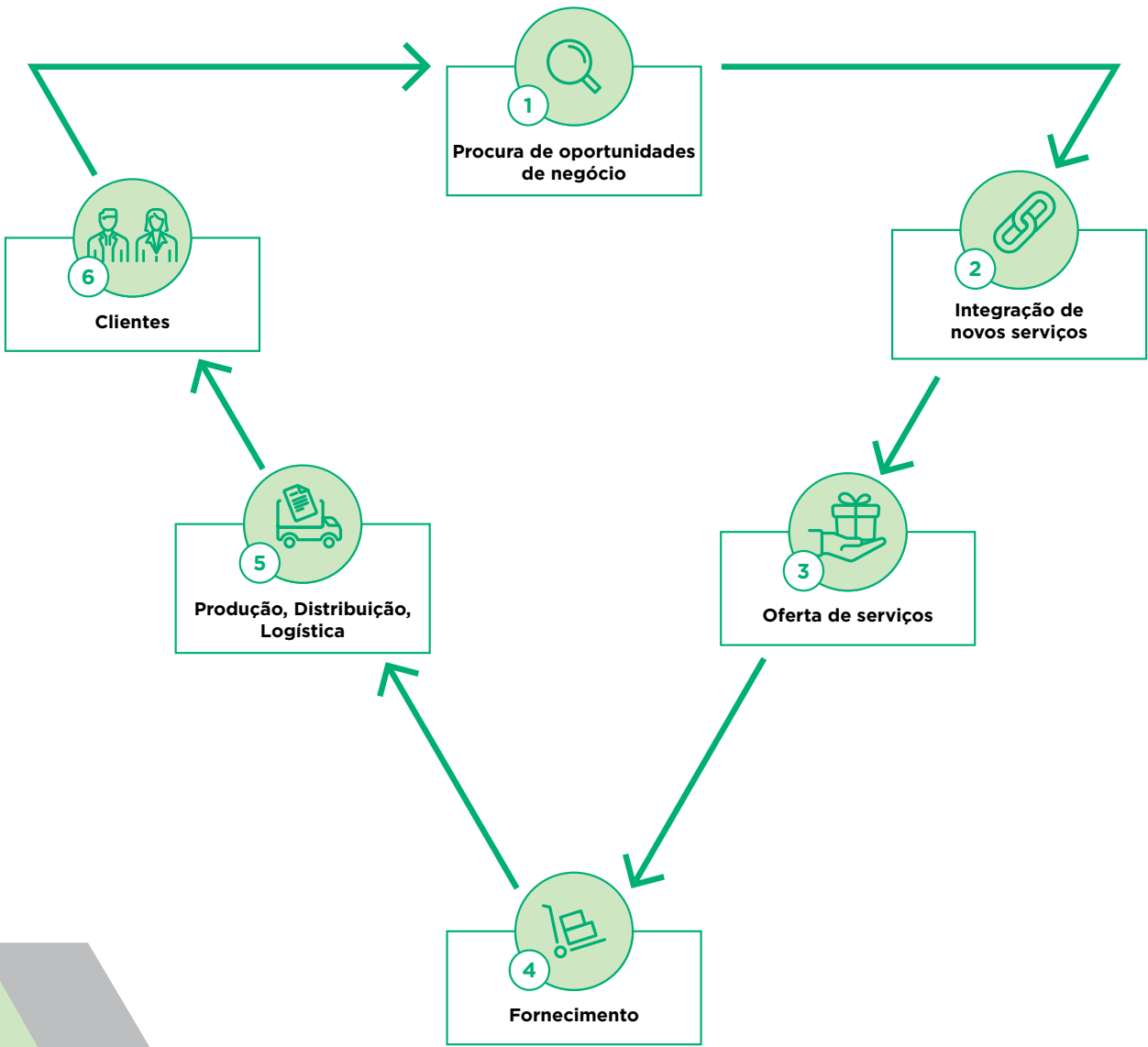
// CRIAR VALOR

Na Trivalor, acreditamos que a criação de valor para a economia começa na própria empresa, na capacidade de acrescentar valor a todos os seus *stakeholders*, sejam eles clientes ou fornecedores. Esta é uma convicção que levamos à prática desde o primeiro dia e que tem sustentado o nosso crescimento ao longo dos anos.

Assim, na Trivalor olhamos para os clientes como parceiros, com os quais assumimos o compromisso da prestação de serviços de excelência, por entendermos que este é o caminho para se estabelecer relações fortes e duradouras.

Com este intuito, desde 2016, temo-nos vindo a concentrar na melhoria da visão estratégica da Trivalor, através de:

- Aumento dos processos de comunicação interna com a criação do Gabinete de Comunicação Trivalor;
- Consolidação dos projetos de melhoria contínua com a constituição de uma equipa dedicada;
- Aposta na inovação com um gestor dedicado e lançamento do Programa de Inovação Trinova;
- Forte investimento nas áreas da qualidade, ambiente e segurança (QAS), com uma coordenação nacional centralizada.



CRESCER PARA FAZER CRESCER

Crescer de forma sólida e sustentada tem sido o denominador comum da estratégia da Trivalor desde a fundação, com a empresa a dar passos seguros no sentido de reforçar o seu posicionamento no mercado e, por consequência, a acrescentar valor à economia nacional.

Esta visão da Trivalor cumpre-se através da:

- 1. Proatividade na identificação de oportunidades de negócio que permitam a oferta de serviços complementares aos atuais clientes, mas que, ao mesmo tempo, sejam potenciadoras de novos negócios.
- 2. Integração de novos serviços ou valências no negócio da empresa, indo ao encontro das necessidades dos clientes e das tendências de mercado.
- 3. Reforço do portefólio com a preocupação de proporcionar aos clientes uma oferta o mais diversificada e complementar possível. Atualmente, são 15 as áreas de atuação da Trivalor.

O VALOR EM NÚMEROS

- 4. Os números são a face mais visível da geração de valor económico pela Trivalor, validando, além disso, a filosofia de parceria com os *stakeholders*:
 - Mais de 1.100 fornecedores de produtos alimentares e não alimentares;
 - Um volume de compras superior a 138 milhões de euros;
 - Mais de 15 fornecedores críticos auditados, correspondendo a cerca de 3% do valor total de compras realizadas em 2017;
- 5. Os processos de produção, logística e distribuição, são assegurados pelos centros logísticos e unidades de produção industrial, que gerem a compra, venda e todo o processo produtivo.
 - 71% de compras a fornecedores nacionais;
 - 534,6 milhões de euros de volume de vendas (consolidado Trivalor);
- 6. Na relação com os nossos clientes registamos os seguintes resultados:
 - Menos de 1 reclamação oficial por 1 milhão de refeições servidas (área alimentar).

UM VALOR RECONHECIDO

O contributo da Trivalor tem sido reconhecido pelo mercado e pelos diversos *stakeholders*, com um conjunto de prémios e certificações que, além de validarem o caminho proseguido, constituem um importante incentivo para o aprofundamento da nossa estratégia.

Gestão do Mailroom



Novo serviço da PAPIRO que prevê a receção, verificação, triagem, classificação, digitalização (se aplicável) e distribuição dos diferentes tipos de documentos e volumes para os destinos apropriados do cliente. O processo de distribuição pode ser desmaterializado, mediante a implementação de processos de *workflow*. Paralelamente à receção, é efetuado todo o processo de expedição, o qual pode comportar o *print & finishing* dos documentos.

// QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Numa economia cada vez mais concorrencial, a qualidade dos produtos e serviços afirma-se como um elemento de indiscutível diferenciação. Na Trivalor, a qualidade é entedida como um vetor crítico da gestão, pelo que fomentamos, em toda a estrutura, uma cultura empresarial onde todos se empenham na excelência do trabalho que desenvolvem em prol de um objetivo comum, o de assegurar a satisfação e a consequente fidelização dos clientes diretos e, em última instância, dos destinatários finais dos serviços que prestamos e dos produtos que oferecemos, os consumidores.

Assim, a cultura de qualidade Trivalor materializa-se na promoção da melhoria contínua em toda a cadeia de valor, na adoção das melhores práticas e no desenvolvimento de competências dos nossos colaboradores, mas também na avaliação sistemática do nosso desempenho, pois só a informação permite afinar procedimentos no caminho para a excelência.

No que respeita à qualidade de produtos e serviços, tem como meta:

- A satisfação dos nossos clientes, através de uma gestão da qualidade cada vez mais centrada na relação com o cliente, procurando a sintonia perfeita entre o produto ou serviço prestado e as suas expetativas e necessidades;
- O aumento da produtividade em termos de produtos e serviços, mantendo os níveis de qualidade reconhecidos pelos clientes;
- A expansão da prática de avaliação da satisfação dos clientes a todas as empresas e a uniformização dos procedimentos nas diversas áreas de negócio.

UMA APOSTA CERTIFICADA

A promoção de uma cultura empresarial que faz da qualidade um princípio basilar tem-se revelado uma aposta ganha, com a certificação pela norma internacional NP EN ISO 9001:



Todas as empresas da Trivalor prosseguem comprometidas com a adoção das melhores práticas, nomeadamente fazendo do registo de reclamações e da avaliação da satisfação dos clientes, ferramentas indispensáveis para a prossecução da estratégia global de qualidade.

Avaliação da satisfação do consumidor - QRCode

A SERDIAL deu início à avaliação da satisfação do consumidor através da aplicação de um *QRCode* (código de barras dimensional) nas suas máquinas de *vending*.

O código pode ser facilmente lido através de um *smartphone*, sendo convertido num endereço *URL* que dá acesso ao questionário. As questões colocadas permitem uma avaliação detalhada do serviço ou mesmo a apresentação de qualquer insatisfação (caso exista).

A empresa pretende assim obter o *feedback* dos consumidores relativamente aos seus produtos, equipamentos e serviços, bem como perceber as tendências de consumo de modo a fazer as adaptações necessárias.

Nas situações em que o consumidor pretenda ser contactado, a empresa recebe um *email* alerta de contacto. Sempre que se tratar de uma reclamação/questão de qualidade e ou segurança alimentar, o contacto será realizado pelo Centro de Qualidade, Ambiente e Segurança da SERDIAL.



SEGURANÇA ALIMENTAR

Porque o fornecimento de refeições é uma das áreas de negócio das empresas que compõem a Trivalor, fazemos da segurança alimentar um valor inegociável e uma preocupação cimeira nos produtos que confeccionamos e disponibilizamos. O rigor das normas e procedimentos é o denominador comum à nossa atuação em todas as etapas da cadeia alimentar: assim, adotamos as melhores práticas e dotamo-nos dos mais modernos sistemas de prevenção, verificação e controlo da segurança alimentar, do prado ao prato. Fizemos nossa a missão - e cumprimo-la todos os dias - de garantir aos nossos consumidores que todos os géneros alimentícios que servimos são seguros.

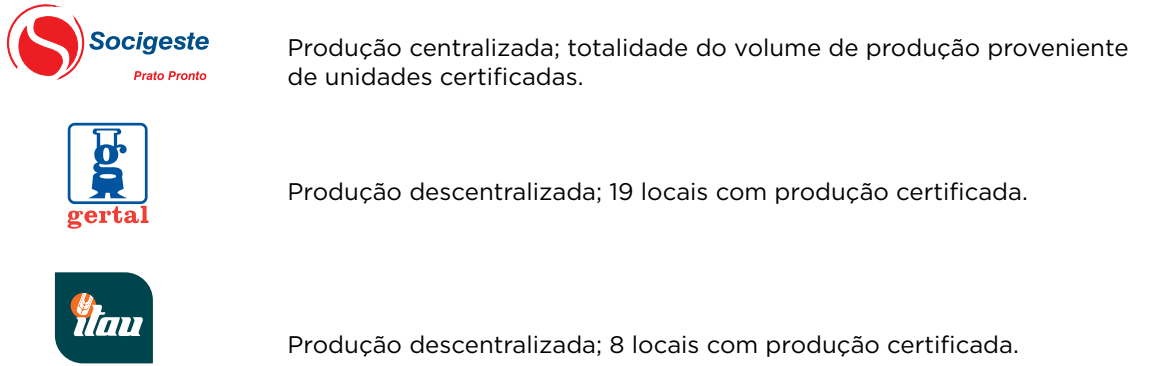
Este compromisso com a saúde pública é assegurado em permanência pelos nossos técnicos especialistas, que supervisionam diariamente o sistema de segurança alimentar preventivo em todas as fábricas e unidades de produção, de todo o país, abrangendo milhares de refeições servidas e toneladas de alimentos distribuídos. Fazem-no no estrito cumprimento do Sistema de Análise dos Perigos e Controlo dos Pontos Críticos (conhecido pela sigla inglesa HACCP - *Hazard Analysis and Critical Control Points*), originalmente desenvolvido pela NASA e pela Pilsbury Company e atualmente aplicado em todo o mundo.

Juntamente com colaboradores comprometidos, formados e treinados, zeladores das boas práticas de produção, transporte e distribuição, conseguimos alcançar e manter elevados padrões de segurança alimentar e, assim, merecer e renovar a confiança de todos os nossos *stakeholders*.

CERTIFICAÇÕES DE SEGURANÇA ALIMENTAR

Atualmente são cinco as empresas da Trivalor que possuem o seu Sistema de Gestão da Segurança Alimentar certificado pela exigente norma reconhecida a nível internacional NP EN ISO 22000: GERTAL, ITAU, SOGENAVE, SOCIGESTE e SERDIAL.

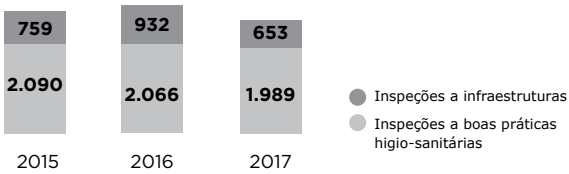
O volume de produção em unidades certificadas varia de forma substancial:



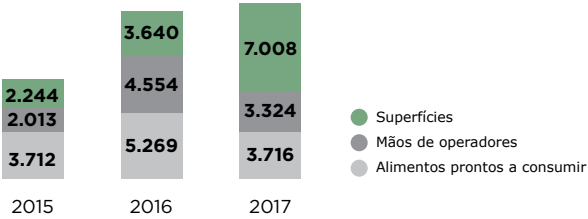
RIGOR E CONTROLO

Para cumprir as exigentes metas de higiene e segurança alimentar, mesmo nas empresas que não são certificadas, utilizamos diversos instrumentos de controlo e processo, tais como inspeções higio-sanitárias, auditorias internas e análises laboratoriais.

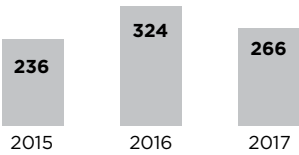
▼ INSPEÇÕES REALIZADAS



▼ ANÁLISES LABORATORIAIS



▼ AUDITORIAS POR AUDITORES INDEPENDENTES EXTERNOS DE SEGURANÇA ALIMENTAR:



Em 2017 não houve qualquer ocorrência de segurança alimentar que resultasse num problema de saúde pública, o que demonstra a eficácia do sistema preventivo HACCP implementado.

SELEÇÃO DE FORNECEDORES

Os elevados padrões de exigência adotados pela Trivalor estão igualmente presentes na seleção de fornecedores das diversas empresas.

Esse é um procedimento da responsabilidade da SOGENAVE, a empresa que concentra todas as parcerias, nacionais e internacionais, e que no estabelecimento de relações contratuais com terceiros se rege por critérios rigorosos, de forma a garantir eficiência na utilização dos recursos, transparência e honestidade.

A exigência estende-se para além do momento de identificação dos parceiros mais adequados, mantendo-se ao longo de toda a relação contratual. À semelhança do que acontece nas empresas que compõem a Trivalor, também os fornecedores são visados por ações de inspeção das respetivas plataformas logísticas, para aferição do cumprimento de requisitos como legislação, qualidade, comércio ético e justo, bem-estar animal, segurança no trabalho, segurança alimentar, sustentabilidade, ambiente, responsabilidade social, saúde e nutrição.

A SOGENAVE está ainda a preparar um passo estruturalmente importante no que toca aos fornecedores com o desenvolvimento e implementação de uma Política de Compras Sustentáveis.

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

É em prol dos consumidores – os destinatários últimos dos bens e serviços prestados pelas nossas empresas – que a Trivalor faz da segurança alimentar um princípio basilar. Mas, ao mesmo tempo que zela diretamente pela saúde pública, assumiu um compromisso com a educação e a sensibilização, adotando um conjunto de iniciativas que vão ao encontro do regulamento (UE) n.º 1169/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro. O que está em causa é a prestação de informação aos consumidores sobre os géneros alimentícios, designadamente as substâncias causadoras de alergias ou intolerâncias alimentares. Para esse efeito, os nossos nutricionistas criaram uma base de dados com a informação relativa a todos os produtos alimentares, baseada na rotulagem dos alimentos, fichas técnicas e na tabela da composição de alimentos desenvolvida pelo Instituto Nacional Dr. Ricardo Jorge.

MELHORIA CONTÍNUA

A melhoria contínua é uma ferramenta indispensável numa estratégia de gestão sustentável: só a otimização dos recursos – nos quais se incluem o talento, o tempo e os meios – permite a uma empresa crescer e, por conseguinte, acrescentar valor à economia.

Na Trivalor fazemos da melhoria contínua um valor transversal a todas as operações, mobilizando a equipa em prol da eficácia e eficiência dos processos e procedimentos, com vista à satisfação dos clientes e dos consumidores. A relevância que atribuímos à produtividade levou à constituição, em 2015, de uma equipa dedicada à criação de uma cultura de melhoria contínua na Trivalor, cuja metodologia de atuação consiste em:

- diagnóstico e análise de processos;
- acompanhamento de operações no terreno;
- identificação de desperdícios e oportunidades de melhoria;
- desenho e teste de soluções, em equipa;
- definição de KPI de processos e monitorização de resultados;
- normalização, comunicação e disseminação de boas práticas e procedimentos.

SOMOS Melhores

O programa SOMOS Melhores tem um objetivo muito simples: colocar todas as pessoas, todos os dias e em todos os lugares a pensar em fazer mais, melhor e diferente. A dificuldade reside precisamente na necessidade de mudar, quebrar paradigmas e contrariar as perigosas rotinas do “sempre se fez assim”.

Na Trivalor, este programa arrancou em 2014 e tem resultados à vista: o primeiro passo, de alinhamento com a estratégia, está conseguido; iniciámos agora o segundo passo, que consiste na organização das equipas, dotando-as de ferramentas de planeamento, construção de indicadores próprios e ciclo da melhoria; o terceiro passo será a organização dos espaços, físicos e digitais. Desta forma, poderemos garantir uma verdadeira otimização e padronização dos processos, simples e disruptivos, aumentando a eficiência e a eficácia de toda a cadeia de valor e reduzindo de forma permanente o desperdício.

O grande objetivo é procurar sempre as melhores soluções, indo ao encontro das expetativas internas e ao bem-estar dos nossos clientes e consumidores.

Na página seguinte são apresentados vários exemplos de projetos desenvolvidos no âmbito do programa SOMOS Melhores e a forma como estes têm contribuindo para sermos, efetivamente, melhores na nossa forma de atuação.

Promax

Projeto que tem como objetivo a redução do consumo de detergentes, através da colocação de centrais diluidoras eficientes e automatizadas. A redução de consumos foi possível através da utilização de um novo equipamento com bomba doseadora automática, permitindo a utilização do produto nas dosagens recomendadas em ficha técnica.



Foi alcançada uma importante redução no consumo de detergentes, na ordem dos 20%, bem como a diminuição do consumo de químicos e embalagens plásticas.

O projeto beneficiou as empresas ITAU, GERTAL e SINAL MAIS, tendo contado com a BIOSOG e SOGENAVE como parceiros internos.

Eficiência Hídrica e Energética

Projeto que tem como objetivo a redução do consumo de energias, água e gás em unidades de restauração conectiva. As reduções foram conseguidas através do binómio formação e equipamentos diversos, como redutores de caudal, chuveiros ecológicos, temporizadores, iluminação LED, aplicação informática com alertas, etc.

Foi alcançada uma redução de 6% na eletricidade, 16% no gás e 10% na água.

O parceiro contou com a empresa Filotipo como parceiro externo.



Redutores de caudal



Chuveiros ecológicos



Temporizadores automáticos

Eficiência na Manutenção de Equipamentos

Projeto que tem como objetivo implementar programas de manutenção preventiva em unidades de restauração. É realizada a monitorização mensal do projeto, com avaliação dos seguintes indicadores: número de pedidos, tempos de paragem de equipamentos avariados, consumíveis em peças e custos globais com manutenção.

O projeto beneficiou a empresa ITAU, tendo iniciado com uma unidade piloto no ITAU Norte, e atualmente já está a ser replicado noutras unidades a Norte e a Sul, contando com a UPK como parceiro interno.

Formação em Melhoria Contínua

Projeto que tem como objetivo dar formação em Ferramentas de Organização de Equipas; Planeamento do Trabalho; Indicadores; e Ciclo de Melhoria. Foram dadas 148 horas de formação a 52 formandos, pertencentes a diferentes níveis da estrutura: Administração, Diretores, Gestores, Técnicos de Qualidade, Inovação e Produtividade; Secretariado; e Financeiro.

O projeto beneficiou as empresas ITAU e B2B, tendo contado com o Departamento de Melhoria Contínua e o Instituto Kaizen como parceiros.

Controlo de Caixa

Projeto que tem como objetivo a implementação de unidades automáticas de pagamento em caixa. Foi implementado um novo equipamento (CashDro) junto do POS, no qual o cliente insere as notas e moedas para fazer o pagamento do seu pedido/consumo. Com este método, deixou de haver manipulação de dinheiro pelos colaboradores nos pontos de pagamento onde este equipamento se encontra instalado.



Não estando ainda quantificada a melhoria das análises microbiológicas às mãos dos colaboradores, o projeto irá certamente contribuir para um aumento da segurança alimentar ao eliminar a manipulação de dinheiro pelos operacionais de restauração.

O projeto beneficiou as empresas ITAU, GERTAL e CERGER, tendo contado com a empresa Prosonic como parceiro externo.

PROGRAMA DE TRANSFORMAÇÃO

O Programa de Transformação Trivalor assenta em quatro Eixos Estratégicos e em igual número de Objetivos, e procura introduzir soluções disruptivas nos processos críticos das empresas Trivalor.



EIXOS ESTRATÉGICOS

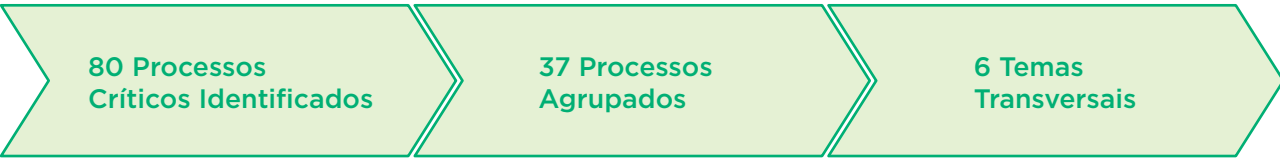
- 1 pessoas no topo
- 2 inovação permanente
- 3 melhoria contínua na gestão
- 4 aposta no caminho digital



OBJETIVOS

- Rentabilidade**
Melhorar a rentabilidade dos negócios (4% rentabilidade global na Trivalor)
- Colaboradores**
Mobilizar 30.000 colaboradores para fazer mais, melhor e diferente
- Clientes**
Aumentar a satisfação dos clientes e consumidores
- Controlo**
Medir, controlar e melhorar as operações, com redução de custos

O trabalho realizado permitiu identificar 6 grandes temas transversais, nomeadamente: Recrutamento; Formação; Clientes; Comunicação; Planeamento, Compras e Logística; e Controlo de Gestão.



RECRUTAMENTO

Sendo a Trivalor constituída por empresas de diversas áreas de atividade, onde a produtividade e rentabilidade dos negócios depende diretamente da qualidade das pessoas, a existência de um processo de recrutamento estruturado e eficiente torna-se essencial para o seu crescimento e sustentabilidade.

FORMAÇÃO

A formação é crucial para que as organizações se mantenham competitivas. Através da Academia Trivalor, foram desenvolvidas e tratadas algumas temáticas de interesse transversal, procurando ainda corresponder às especificidades de cada área de negócio e tirar partido das sinergias resultantes da dimensão da Trivalor.

CLIENTES

A transformação do ciclo de vida do relacionamento das empresas com os seus clientes deverá ocorrer em 3 fases distintas:

1. “Conquistar o cliente” – Métodos alternativos de angariação de *leads*
2. “Conhecer o cliente” – Sistema de informação único de clientes
3. “Desenvolver o cliente” – Criar equipas de desenvolvimento de negócio

COMUNICAÇÃO

A prioridade ao nível da comunicação deverá ser dada à transformação da comunicação interna, com o objetivo de dinamizar a partilha de informação, promover uma maior uniformização e eficiência, e fomentar sentido de pertença dos colaboradores à Trivalor.

PLANEAMENTO COMPRAS E LOGÍSTICA

É no cliente e na sua satisfação que tem que estar concentrada a atenção da Trivalor, razão pela qual se pretende transformar a forma como é gerida/trabalhada a informação proveniente das unidades e por conseguinte a relação que o planeamento central (FIT – *Food Intelligence* Trivalor), responsável pela gestão dessa informação, terá com a área do *Catering*, Compras e Logística para uma maior eficiência na proposta de valor, sem defraudar as expetativas do consumidor final.

CONTROLO DE GESTÃO

A transformação ao nível do Controlo de Gestão deverá contemplar 3 subprogramas:

1. Fluxo e Validação Documental
2. ARMO (Análise à Rentabilidade da Mão de Obra)
3. Equipa Central do Controlo de Gestão

RECRUTAMENTO



Desde a identificação da necessidade até ao *onboarding/outboarding*.

FORMAÇÃO



Identificação e comunicação de necessidades, planeamento, registo, flexibilidade e controlo de formação.

CLIENTES



Todos os processos e procedimentos que impactam no cliente, desde a prospeção passando pela estratégia de fidelização.

COMUNICAÇÃO



Comunicação interna e externa, gestão de marcas.

PLANEAMENTO COMPRAS E LOGISTICA



Todo o fluxo da cadeia de abastecimento.

CONTROLO DE GESTÃO



Todos os processos de controlo de gestão e indicadores de negócio nas empresas e ao nível da Trivalor.

// INOVAÇÃO

Na Trivalor, fazemos da inovação o combustível do desenvolvimento empresarial. Num mundo em constante transformação, só uma cultura de inovação permite estar na vanguarda, gerando valor económico e acrescentando valor aos nossos parceiros e, através deles, à sociedade.

Este foi o pressuposto que levou à conceção do Trinova, o Programa de Inovação da Trivalor, tendo como objetivo principal contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de inovação através da implementação de processos e práticas de gestão de inovação. O programa assenta em 3 principais áreas de atividade:

RESPOSTA A DESAFIOS

Geração de ideias, em ambiente de *workshop* ou no dia-a-dia, para responder aos desafios estratégicos identificados que impactam as operações;

PARTICIPAÇÃO ATIVA NO ECOSISTEMA DE INOVAÇÃO

Estabelecimento de parcerias de colaboração com entidades relevantes, prestação de apoio a *start-ups* e participação em programas de financiamento à investigação, desenvolvimento e inovação (IDI);

PESQUISA E BENCHMARKING

Elaboração de estudos de forma a conhecer e partilhar informação sobre tendências, inovações e soluções nos setores de atividade onde operamos.

UMA APOSTA CERTIFICADA

O reconhecimento, na forma de certificação em investigação, desenvolvimento e inovação segundo a norma NP 4457 de:



2 Empresas



4 Sites

Robot de Distribuição Hospitalar (RDH)

Atualmente as operações de logística dentro de algumas unidades, nomeadamente o transporte de refeições na área da saúde (hospitalar), acarretam a alocação de pessoas para execução de tarefas muito exigentes ao nível físico e onde se registam também um elevado número de acidente de trabalho (AT), sendo que muitas vezes a eficácia do serviço não é satisfatória.



O apoio de solução robotizada, não só vai permitir uma maior eficácia na execução de algumas tarefas, como poderá vir a ser utilizado no apoio ao transporte e distribuição de roupas e outros.

A solução robotizada, para além da execução da tarefa, permite o controlo de todas as operações. Ficamos com histórico de dados e trajetos efetuados, que podem ser utilizados em termos estatísticos, e que serviram para a melhoria dos serviços prestados.

O RDH, é uma solução versátil, de fácil adaptação às diferentes estruturas físicas dos nossos clientes, que vai permitir a realização de operações de logística com eficácia e controlo, bem como apoiar o colaborador na execução de tarefas de elevado esforço físico, com efeito significativo na sua saúde e eliminação de AT associados a esta tarefa.

Projeto pioneiro da GERTAL, em parceria com o INESC-TEC, uma instituição privada sem fins lucrativos que se centra em atividades de investigação científica e desenvolvimento tecnológico, transferência de tecnologia, consultoria avançada e formação, e pré-incubação de novas empresas de base tecnológica.



GERVALOR

O projeto GERValor tem como objetivo fomentar a economia circular na cadeia de valor da GERTAL, por forma a desenvolver um modelo de negócio inovador, que permita identificar a interligação entre os diferentes agentes económicos, as diferentes soluções tecnológicas e as diferentes fileiras, com o propósito de garantir a valorização económica de resíduos orgânicos alimentares e a redução do desperdício alimentar.

O GERValor foi avaliado como um dos 3 melhores projetos submetidos e aprovados para a Fase I do Fundo Ambiental no âmbito da Economia Circular, sendo copromovidos pela GERTAL e pelo ISQ.



O Fundo Ambiental no seu programa “Apoiar a Transição para uma Economia Circular” visa apoiar as empresas e associações que pretendam implementar soluções e modelos de negócios que tenham como objetivo a redução da entrada de matérias-primas, o aumento da durabilidade produtiva dos materiais e o aumento eficiência energética.

Os 20 projetos selecionados na Fase 1 receberam um financiamento de 50.000 euros cada, para desenvolverem um Plano de Implementação e serão novamente avaliados na Fase II do concurso, sendo selecionados 3 a 8 desses projetos, para os quais irá estar disponível uma verba de cerca de 1,5 milhões de euros.

SEGURANÇA DE PESSOAS, BENS E DADOS

Na Trivalor, temos uma perspetiva holística da segurança: sabemos como ela é relevante para os nossos clientes, pelo que procuramos projetar, desenvolver e instalar soluções integradas que abranjam pessoas e bens e – esta é uma valência incontornável, num mundo crescentemente digital - dados. São soluções pensadas para manter os ambientes saudáveis e seguros a todos os níveis: soluções integradas, permitem ganhos em eficácia e redução de custos, contribuindo assim para a rentabilidade do negócio dos nossos clientes.

Assim, as empresas de segurança da Trivalor asseguram simultaneamente *Security & Safety* nos nossos clientes e respetivos edifícios, implementando soluções integradas de vigilância humana e eletrónica, desenvolvendo sistemas inovadores de deteção de incêndio e controlo de acessos, em parceria com fabricantes de excelência, nacionais e internacionais.

Certificação ISO/IEC 27001 - Segurança da Informação

Num claro compromisso com a segurança da informação e a proteção de dados dos seus clientes e demais partes interessadas, a PAPIRO obteve, em 2017, a certificação ISO 27001 (Sistema de Gestão da Segurança da Informação), atingindo mais um marco na sua história.



Mais uma vez a PAPIRO é a primeira empresa do seu setor de atividade a obter uma certificação ISO em Portugal: Já tinha sido assim em 2004 com a certificação ISO 9001, volta a suceder em 2017, com a certificação ISO 27001.

A empresa tem marcado o ritmo do desenvolvimento da Indústria de Gestão Documental nas suas vertentes física e digital, integrando todo o circuito documental desde a criação dos registos, até à sua conservação e tratamento em fim de vida. A presente certificação traduz o empenho da PAPIRO no que diz respeito à integridade, confidencialidade e disponibilidade da informação, bem como o cumprimento de todos os requisitos legais e contratuais exigidos, nomeadamente com o RGPD, em vigor desde 25 de maio de 2018.

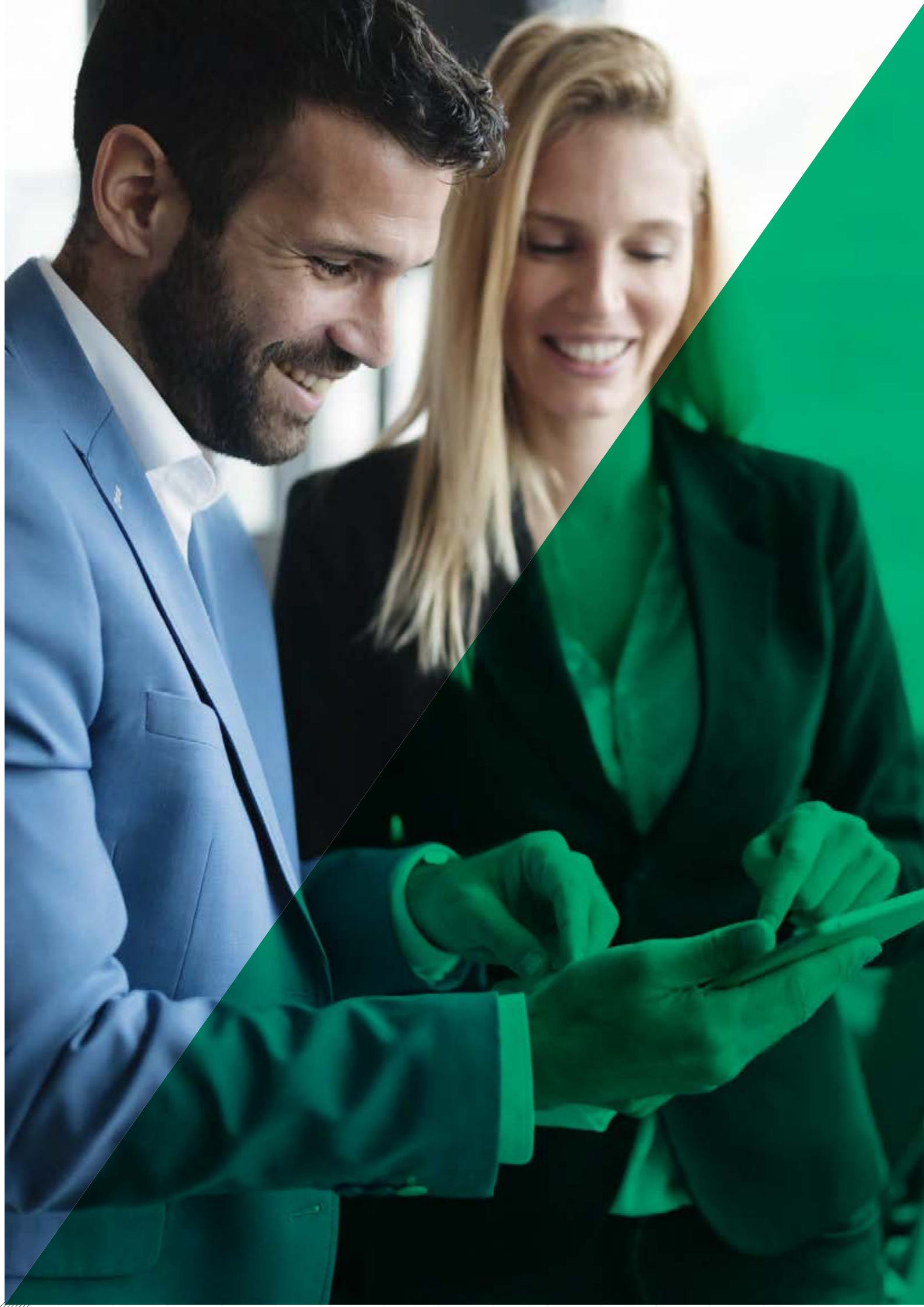
Estafetagem - Secure Delivery Service

Novo serviço de circulação disponibilizado pela PAPIRO, por todo o país e em total segurança, da documentação que os clientes guardam nos seus Centros de Arquivo.



Através deste serviço a PAPIRO vem colocar à disposição dos seus clientes a vasta experiência de uma equipa dedicada, dotada dos meios técnicos adequados à prestação de um serviço de proximidade, no que respeita à recolha e entrega de documentos ou volumes de dimensões diversas por todo o país, com diferentes níveis de serviço e escalas de prioridade.

Seja qual for o desafio, a PAPIRO irá assegurar a confidencialidade e o transporte seguro de todas as encomendas até ao destino final.



.6

VALOR ÀS
PESSOAS

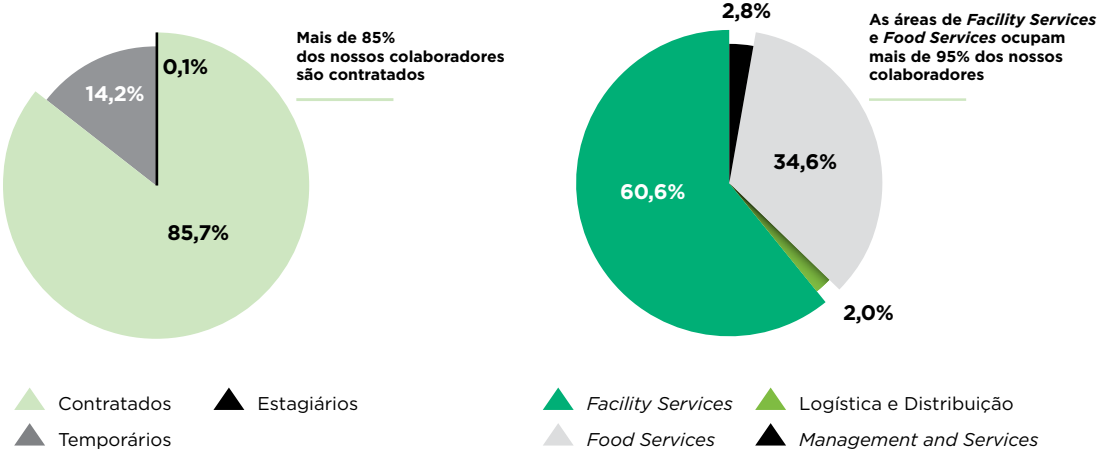
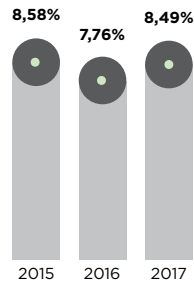
O NOSSO CAPITAL HUMANO

Porque as pessoas são o nosso capital mais importante, a força que nos faz avançar, mantemos presente um compromisso de valores a favor do trabalho e da responsabilidade social. Hoje e sempre.

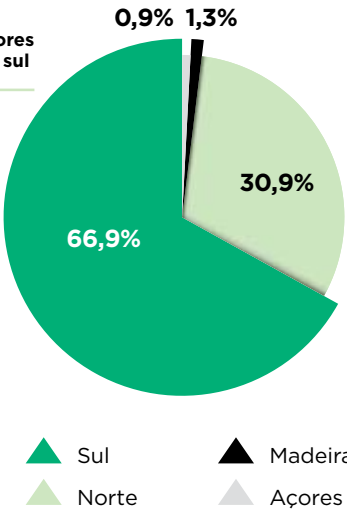
FORMAÇÃO



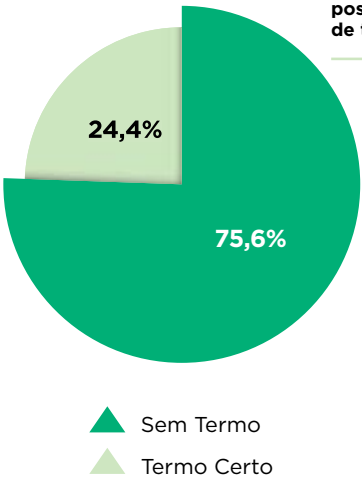
TAXA DE ABSENTISMO



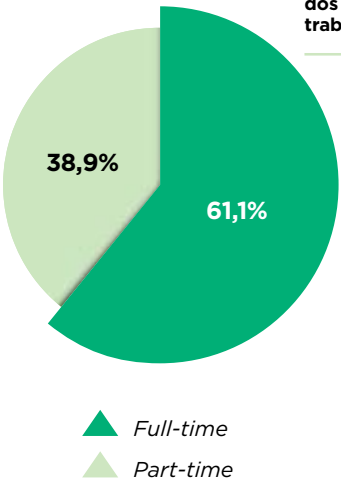
Mais de 65% dos nossos colaboradores encontram-se na zona sul



Mais de 75% dos contratados possuem contrato de trabalho sem termo



Mais de 60% dos contratados trabalham em full-time



// SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Proporcionar aos nossos colaboradores as melhores condições de trabalho, promovendo a sua saúde e segurança, é uma preocupação central da política de recursos humanos da Trivalor. Nesse sentido, investimos na qualidade das instalações e dos equipamentos, com vista a reduzir o número e a gravidade dos acidentes profissionais e, ao mesmo tempo, a prevenir as doenças ocupacionais.

É esta atuação que está subjacente à adesão à estratégia nacional para a segurança e saúde no trabalho 2015-2020 (ENSST 2015-2020), intitulada precisamente “**Por um trabalho seguro, saudável e produtivo**”.

Em conformidade, adotámos um conjunto de medidas que incluiu:

- Melhoria das condições de trabalho;
- Contratação de mais técnicos superiores de segurança no trabalho;
- Implementação de uma campanha anual de prevenção de acidentes de trabalho;
- Identificação dos locais de trabalho com taxas de frequência e gravidade elevadas e reforço das ações, no local de trabalho, de sensibilização e/ou de formação;
- Reforço das atividades de inspeção efetuadas pelos técnicos e auditores da Trivalor aos locais de trabalho (foram realizadas 691 inspeções ou auditorias);
- Implementação de sistemas de gestão de segurança e saúde no trabalho em mais de 1.000 locais de trabalho.

Os resultados destas medidas são visíveis: reduzimos o número dos acidentes de trabalho e respetiva gravidade, obtendo a classificação de “Bom” ou “Muito bom” em todas as zonas do país, como se pode observar nas tabelas da página seguinte.

UMA APOSTA CERTIFICADA

E reconhecidos, mediante a certificação em saúde e segurança no trabalho segundo a norma OHSAS 18001 de:



6 Escritórios



1 Centro de Arquivo



1150 Locais de Trabalho



AÇORES				
Tf	Tg	Tdo	Ta	NOb
▲	▲	▲	▲	▲
11,2	228,9	0,00	4,4	0

MADEIRA				
Tf	Tg	Tdo	Ta	NOb
▲	▲	▲	▲	▲
13,2	367,6	0,00	5,8	0

NORTE				
Tf	Tg	Tdo	Ta	NOb
▲	▲	▲	▲	▲
22,0	376,3	0,03	6,7	0

SUL				
Tf	Tg	Tdo	Ta	NOb
▲	▲	▲	▲	▲
15,6	515,2	0,06	9,5	1

- ▲ Taxa de Frequência (**Tf**)
- ▲ Taxa de Gravidade (**Tg**)
- ▲ Taxa de Doenças Ocupacionais (**Tdo**)

- ▲ Taxa de Absentismo (**Ta**)
- ▲ Nº de Óbitos Relacionados com o Trabalho (**NOb**)

Valores de referência da Organização Internacional do Trabalho:	
Taxa de Frequência	Taxa de Gravidade
<20 Muito Bom	<500 Muito Bom
20 a 40 Bom	500 a 1.000 Bom
40 a 60 Médio	1.000 a 2.000 Médio
>60 Mau	>2.000 Mau

As ações adotadas dirigiram-se igualmente à promoção da qualidade de vida no trabalho:

- Constante cultura de prevenção dos riscos;
- Consulta periódica e participação ativa dos colaboradores;
- Adoção de medidas destinadas a melhorar o bem-estar;
- Promoção da saúde física e mental dos colaboradores;
- Vigilância da saúde (realização de aproximadamente 14.000 consultas de medicina no trabalho realizadas pela VivaMais às empresas).

Exercício “A Terra Treme”

As empresas VIVAMAIS, ITAU, SERDIAL, IBERLIM, PAPIRO, TICKET e A TEMPORÁRIA juntaram-se ao movimento nacional **A TERRA TREME** promovido pela Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC). Com a duração de apenas 1 minuto, este exercício procura alertar para o risco sísmico e para a importância de comportamentos simples que devemos adotar antes, durante e depois de um sismo, independentemente do local em que nos encontremos. Os 3 gestos BAIXAR, PROTEGER, AGUARDAR estão largamente consensualizados entre a comunidade científica nacional e internacional como sendo a melhor resposta para nos podermos salvar em caso de sismo. Mais informações e esclarecimentos sobre esta iniciativa em www.aterratreme.pt



Vacinação contra a Gripe

A vacinação é a principal medida de prevenção contra a gripe e tem como objetivo proteger as pessoas mais vulneráveis, prevenindo a doença e as suas complicações. A ação de vacinação dos colaboradores da **Trivalor** que assim o desejaram, cerca de 300, decorreu no mês de novembro, dentro do período indicado pela Direção-Geral de Saúde e abrangendo as instalações da Maia, Carnaxide e Tojal. No Serviço Nacional de Saúde a vacina contra a gripe apenas é gratuita para as pessoas pertencentes a determinados grupos de maior risco clínico, pelo que esta ação representou um investimento superior a 1.600 euros.



BENEFÍCIOS, EM NOME DO BEM-ESTAR

Porque acreditamos que pessoas satisfeitas são pessoas mais motivadas, logo mais produtivas, na Trivalor desenhamos um conjunto de benefícios que vão para além do cumprimento da legislação, com o objetivo de aumentar o nível de bem-estar dos nossos colaboradores, reconhecendo assim o contributo que dão para o sucesso das nossas empresas.

FUNDO SOCIAL

Quando confrontados com despesas inadiáveis e urgentes de saúde, os colaboradores podem solicitar empréstimos, que assumem a forma de adiantamentos sobre o vencimento. Em 2017, foram disponibilizados mais de 35.000 euros.

PARCERIAS E PROTOCOLOS

Os colaboradores têm acesso a um conjunto de parcerias e protocolos estabelecidos com entidades, nacionais ou locais, cobrindo áreas tão distintas como seguros de saúde, ginásios, farmácias e gasoleneiras, entre outros. Um dos exemplos é o seguro de saúde Médis, ao qual já aderiram 191 colaboradores e respetivas famílias.

REFORMA ATIVA

Em situações pontuais, e sempre por iniciativa do colaborador, possibilitamos que pessoas que já atingiram a idade legal de reforma se mantenham ativas e integradas no seu ambiente de trabalho.

ESPAÇOS REFEIÇÃO

De modo a permitir que os colaboradores possam fazer as suas refeições de forma económica, saudável e confortável, temos vindo a apostar na remodelação ou criação de espaços adequados para o efeito.

SOGENAVE HOME, COMPRA DE PRODUTOS ALIMENTARES

Constituindo a alimentação uma parte muito significativa do cabaz de despesas dos nossos colaboradores, facilitamos a aquisição de produtos alimentares a preços reduzidos através do serviço Sogenave Home. Em 2017, 233 colaboradores fizeram uso desta regalia, movimentando mais de 65 mil euros.

// FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

A capacidade de atrair e reter talento mede-se pelas condições de evolução na carreira que as empresas oferecem aos seus colaboradores. Este é um princípio que está presente na Trivalor desde a origem: fomentamos uma cultura de aprendizagem e inovação, investindo na formação dos nossos colaboradores e potenciando as suas competências.

Na Trivalor, acreditamos no potencial do nosso capital humano e valorizamos a visão que cada um dos nossos colaboradores aporta para a sua atividade. Sabemos que cada pessoa tem expectativas únicas e procuramos ir ao encontro das suas capacidades e anseios profissionais, proporcionando oportunidades de crescimento.

Orgulhamo-nos de atrair e reter as melhores pessoas, mas também de as ajudar a crescer, pessoal e profissionalmente.

PLANOS DE COOPERAÇÃO PEDAGÓGICA E ESTÁGIOS

Os estágios curriculares e profissionais consistem numa fonte importante para o recrutamento de jovens para quadros intermédios ou técnicos. Em 2017 foram integrados 12 ex estagiários de programas promovidos pelo IEFP.

Temos vindo a estabelecer planos de cooperação pedagógica com várias entidades os quais incluem, para além da receção de alunos em contexto de estágio, o desenvolvimento de iniciativas pedagógicas como visitas de estudo ou *workshops* que visam não só a formação dos alunos como também a divulgação da Trivalor junto das comunidades científica, social e profissional.

Neste âmbito estão também os protocolos que preveem a criação conjunta de conteúdos ou módulos específicos de formação e inclusão de profissionais da Trivalor na docência dos mesmos.

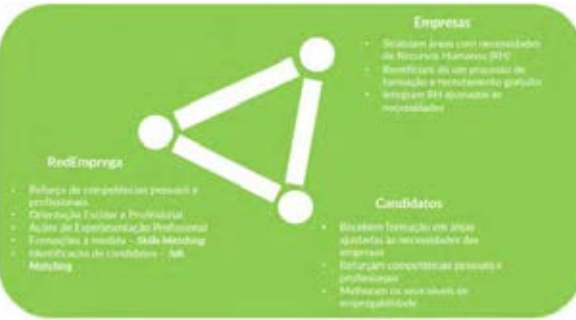
Em 2017 foi lançado o programa *TRAINEES* + VALOR, um programa destinado a recém-licenciados de áreas identificadas como de importância estratégica.

Este programa permite ao estagiário obter uma visão transversal da Trivalor, proporcionando experiências profissionais desafiantes que contribuem para o desenvolvimento de competências técnicas e pessoais com vista à sua posterior integração (de um total de 5 *trainees*, 2 foram integrados nos quadros das empresas).

RedEmprega - Vale de Alcântara

Participação, através da **Academia Trivalor**, no projeto Rede para a Empregabilidade - RedEmprega, fruto de uma parceria entre o GRACE e a K'CIDADE no Vale de Alcântara.

A RedEmprega tem como objetivo criar oportunidades de qualificação e de emprego a partir de um trabalho em rede, promovendo assim a inclusão e (re)inserção social de cidadãos que se encontram em situação de persistência ou de vulnerabilidade à pobreza e exclusão.



ESCOLAS PROFISSIONAIS	
Ag. Esc. Dr. Azevedo Neves	Col. Mira Rio
Ag. Esc. Francisco Arruda	CONSULNEAR
Ag. Esc. Padrão da Légua	EAPN
Ag. Esc. Tomás Cabreira	EHTL
AIP	EP Praia da Vitória
Alameda's Office	EPAV
Albifor	EPSetúbal
ATEC	ES D. Manuel Martins - Setúbal
CECOA	ES Fonseca Benevides
CEFPSA	ES José Afonso - Loures
CENFIM	ETP Mafra
CEPTON	ETPM
CESAE	Gustave Eiffel
CESIF	IPTrans
CITEFORMA	RFAcademy

A Trivalor participou ainda em 2 programas com Escolas Profissionais:

- Vida Ativa
- Estagiar T - Açores

ENTIDADES PARCEIRAS

ENSINO SUPERIOR	
Atlântica	ISEG
Católica	ISLA
ERISA	ISMAI
ESCE - Setúbal	IST
ESS-IPL	Lusófona
ESTSL	NOVA SBE
FCT	Ordem dos Nutricionistas
ISCAL	Porto BS
ISCPSI PSP	Universidade Europeia
ISCTE	Wageningen University & Research

A Trivalor participou ainda em 2 programas com jovens do ensino superior:

- PEJENE 2017 - Fundação da Juventude
- Bolsas de Estágio Santander Universities

IPSS	
AIPNE	Redemprega
ANS	CERCI
APECI	CERCICA
APPC	CPJ
APPT 21	EPIS
CAIS	LIGA
CECD	Rede de Empregabilidade de Sintra

SMD - SISTEMA DE MELHORIA DE DESEMPENHO

A base do desenvolvimento de pessoas é a gestão do desempenho. Foi com base nessa premissa que implementámos o SMD - Sistema de Melhoria de Desempenho, com o objetivo de uniformizar e tornar mais abrangente a avaliação de desempenho dos colaboradores pertencentes à estrutura (sede, delegações, *backoffice*, etc.) das empresas Trivalor. Desta forma é possível obter informação mais objetiva e sistemática sobre a prestação dos colaboradores e sobre as suas necessidades específicas de formação e desenvolvimento.

PDQ - PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE QUADROS

O Programa de Desenvolvimento de Quadros (PDQ) tem como objetivo a deteção, avaliação e desenvolvimento do potencial evolutivo de cada colaborador que o integra. Esta análise tem em conta um conjunto de competências e capacidades que, aliadas a fatores motivacionais e personalísticos, permitem a cada indivíduo superar limitações e obter um melhor desempenho, bem como prepará-lo para o exercício futuro de funções mais exigentes.

Assente nos seguintes instrumentos:

- **ROTAÇÃO FUNCIONAL**
Possibilidade de transição de função e/ou empresa, otimizando a progressão na carreira.
- **ASSIGNMENTS**
Projetos de curta/média duração de interesse para uma área de negócio ou *holding*.
- **GRUPOS DE TRABALHO**
Integração em grupos de trabalho temáticos e pluridisciplinares.
- **COACHING**
Ações de *coaching* individual com consultores externos.
- **MENTORING**
Acompanhamento por mentores internos. Tutoria interna dos quadros juniores.
- **1 TO 1**
Aproximar a gestão de topo dos colaboradores.
Em 2017, foi promovida a 1.ª edição do TRIVALOR *MANAGEMENT CHALLENGE*, contando com um total de 82 participantes. Trata-se de um desafio de gestão desenvolvido no âmbito do PDQ, que visa reforçar competências de gestão e liderança, destacando a comunicação, o trabalho em equipa, a inovação/reinvenção do negócio, a eficiência e o foco no resultado, com base em temas de importância estratégica.

ACADEMIA TRIVALOR

A importância que a Trivalor atribui à valorização das suas pessoas conduziu à criação de uma estrutura própria – a Academia Trivalor, cuja missão é a de ajustar a formação às necessidades profissionais, e até pessoais dos colaboradores. Para o efeito, estabeleceu parcerias com entidades formadoras de referência, ao mesmo tempo que foi reforçada a carteira interna de formadores qualificados e que foram adquiridas novas e modernas ferramentas, de que é exemplo a plataforma de *e-learning*. Para estes objetivos concorre um amplo conjunto de iniciativas:

- **FORMAÇÃO PROFISSIONAL**
APCER, APQ, Espírito da Sabedoria, Galileu, Global Estratégias, *Knowledge Inside*, SIG.RH, XZ Consultores, SGS Portugal, entre outros.
- **TÉCNICA DE CURTA DURAÇÃO**
Certificações, tecnologias de informação na ótica do utilizador, idiomas, entre outras.
- **FORMAÇÃO DE EXECUTIVOS**
Parcerias com escolas de negócios como a Católica Lisbon School of Business & Economics, a AESE Business School, a Porto Business School ou a International Faculty for Executives (IFE) para aquisição de valências de gestão, liderança e alta direção.
- **FORMAÇÃO ACADÉMICA E QUALIFICANTE**
Apoio aos colaboradores para a melhoria do seu grau académico, nomeadamente o acesso a formação no Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, para conclusão do ensino básico ou secundário.
- **EPRE TRIVALOR - ESCOLA DE REFERÊNCIA EMPRESARIAL**
Parceria estabelecida entre a Trivalor e a Escola Técnica e Profissional da Moita para a criação da Escola de Referência Empresarial Trivalor. Inserida no âmbito da Academia Trivalor, tem como objetivo dotar jovens profissionais com as competências teóricas e práticas necessárias às empresas.

GRUPO FUNCIONAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
DIREÇÃO	740	236	976
CHEFIAS INTERMÉDIAS	614	690	1.304
COMERCIAIS	432	88	520
TÉCNICOS	480	2.136	2.616
ADMINISTRATIVOS	318	1.294	1.612
OPERACIONAIS	11.609	250.450	262.059
TOTAL	14.193	254.894	269.087

Durante o ano de 2017, realizaram-se 269.087 horas de formação, sendo de realçar, as 262.059 horas de formação, correspondentes a 97,4% do total, proporcionadas ao grupo funcional “Operacionais”.

Reconhecendo que o sucesso das empresas é construído pelas suas pessoas, pretendemos continuar a aumentar o investimento na formação, em áreas diversificadas, mas com particular enfoque na responsabilidade corporativa (nomeadamente as questões associadas ao lançamento do Código de Ética e Conduta Trivalor).

NOVOS TALENTOS NA COZINHA

No ITAU considera-se o capital humano como a força impulsionadora para os resultados alcançados. O projeto Novos Talentos na Cozinha deu a possibilidade aos nossos colaboradores de se especializarem na área da cozinha, permitindo, dessa forma, a progressão nas suas carreiras profissionais. Acreditamos que estratégias de valorização são fundamentais para a motivação dos nossos colaboradores e para o seu elevado padrão de desempenho.

A 1ª edição do Novos Talentos na Cozinha traduziu-se na formação com distinção de quatro novos cozinheiros!



.7
VALOR À
SOCIEDADE



Porque as nossas soluções são também orientadas para oferecer valor acrescentado à sociedade, no horizonte de um contributo responsável para o desenvolvimento local e regional.

INDICADORES



70
iniciativas



Mais de 3.750
instituições
beneficiárias



Mais de
46.500 pessoas
abrangidas



Mais de
175.000 euros
de investimento

PRÉMIOS



Food & Nutrition Awards - 1ª Menção Honrosa
na categoria Educação Alimentar | ITAU

// ATUAÇÃO ÉTICA

A Trivalor orgulha-se de construir relações sólidas e duradouras com os seus parceiros. São relações cimentadas na confiança, a qual só é granjeada porque alicerçamos a nossa atuação empresarial em princípios éticos.

Não abdicamos dessa integridade em todas as esferas da nossa intervenção, seja na gestão do nosso capital humano, seja na conceção e prestação de serviços, seja ainda na intervenção social e ambiental.

Fazemos da excelência, confiança, inovação e sustentabilidade, os vetores que norteiam a nossa cultura empresarial, e que estão presentes em toda a cadeia de valor.

E porque queremos que estes princípios sejam mais do que uma carta de intenções, definimos objetivos claros, sobre os quais temos vindo a trabalhar.

Em 2017 aderimos ao Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (BCSD Portugal) e publicámos os seguintes documentos:

- Código de Ética e Conduta Trivalor;
- Código de Conduta e Boas Práticas para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho;
- Manual de Acolhimento Trivalor.

Em 2018/2019 pretendemos aprofundar o trabalho já realizado através de:

- Implementação de plano de formação nas questões éticas para os nossos colaboradores;
- Identificação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) para os quais a Trivalor possa contribuir, definindo metas internas.

Código de Ética e Conduta Trivalor

Concluído em 2017, o Código de Ética e Conduta Trivalor foi distribuído por mais de 500 colaboradores, desde administradores a colaboradores com funções mais operacionais, que se juntaram no primeiro Encontro de Quadros da Trivalor: o Encontro Somos Trivalor 2017.

Além deste código foram também entregues outros dois documentos relacionados e que serão essenciais para o trabalho que pretendemos fazer nesta área: o Código de Conduta e Boas Práticas para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho e o Manual de Acolhimento “Somos Trivalor”.

Os três documentos foram posteriormente divulgados em formato digital para todos os colaboradores da Trivalor e encontram-se disponíveis em formato papel na entrada das empresas e na intranet da Trivalor.



// COMUNICAÇÃO TRANSPARENTE

A ética é indissociável da transparência e este é um princípio que tem de estar presente na cultura de qualquer empresa. Desde logo, na comunicação: na Trivalor, acreditamos na mais-valia do diálogo com todos os nossos *stakeholders*, internos e externos. É nesta filosofia que se inscreve este relatório de sustentabilidade.

Enquanto agente de uma economia moderna, sabemos que a informação e a comunicação são ferramentas de gestão de que não podemos abdicar. Antes pelo contrário: estamos conscientes da sua importância e, por isso, temos procurado comunicar de forma clara e objetiva com os nossos colaboradores, fomentando um sentido de pertença que é essencial quando se trabalha para um objetivo coletivo.

Do mesmo modo, temos vindo a impulsionar a comunicação externa, convictos de que a partilha de informação contribui para cimentar as relações de negócio, mas também para edificar e consolidar a reputação empresarial.

GABINETE DE COMUNICAÇÃO

A comunicação tem vindo a ganhar um espaço cada vez mais relevante dentro e fora da nossa empresa. Na sequência da crescente preocupação da Trivalor com esta tendência e da consequente constituição, no final de 2016, do Gabinete de Comunicação, a preocupação em 2017 foi o desenvolvimento e consolidação deste projeto de importância estratégica para a organização. Com foco inicial na comunicação interna, identificámos como grande prioridade chegar aos nossos mais de 30.000 colaboradores de forma mais rápida, eficaz e assertiva, envolvendo-os e mobilizando-os para os objetivos estratégicos, motivando e desenvolvendo o sentimento de pertença à Trivalor. Na vertente externa, e de modo a corresponder às necessidades mais prementes de comunicação perante os principais *stakeholders*, foi criada no início de 2017 a conta profissional corporativa da Trivalor no *LinkedIn*. Como rede social profissional de eleição, a criação e gestão cuidada desta plataforma permite tirar partido de todas as suas potencialidades e alcançar significativas melhorias para a Trivalor, tanto a nível de comunicação como de recrutamento. Através desta nova política de gestão da conta corporativa, alcançámos mais de 2.500 novos seguidores, representando um aumento aproximado de 150% do alcance da página da Trivalor. Procuramos, desta forma, uma rápida harmonização e alinhamento da imagem, da marca, dos valores e da missão da Trivalor e das suas empresas. Utilizando os vários canais e ferramentas disponíveis, a comunicação pretende ser um meio eficiente para atingir uma melhor perceção interna e externa das nossas empresas, promovendo a sua notoriedade, de forma clara e integrada, junto dos diferentes *stakeholders*:

Colaboradores	Clientes
• Portal do Colaborador • Intranet • Comunicados internos • Ações informativas • <i>Newsletters</i> • Mensagem no recibo de vencimento • <i>LinkedIn</i>	• Reuniões periódicas • Questionários de satisfação • Análise de reclamações e sugestões • Implementação de soluções inovadoras • <i>Newsletters</i> • <i>LinkedIn</i>
Consumidores	Fornecedores
• Questionários de satisfação • Análise de reclamações e sugestões • Cartazes e folhetos • <i>Newsletters</i> • <i>LinkedIn</i>	• Reuniões periódicas • Auditorias • Avaliação de desempenho • <i>LinkedIn</i>
Parceiros	Comunidade
• Parceiros • Reuniões periódicas • Avaliação de desempenho • <i>LinkedIn</i>	• Participação em associações setoriais • Ações de responsabilidade social e corporativa • <i>LinkedIn</i>
Acionistas	Entidades reguladoras
• Assembleias gerais • Reuniões periódicas • Relatório de gestão e contas	• Resposta a questionários • Acompanhamento e análise de auditorias

Evento Somos Trivalor 2017

Decorreu em Santarém, no dia 29 de setembro, o primeiro Encontro de Quadros da Trivalor: o Encontro Somos Trivalor 2017. Sob o mote “Movidos pelas pessoas”, estiveram presentes mais de 500 colaboradores que, em representação dos mais de 30.000 do universo Trivalor, se juntaram no CNEMA e demonstraram a força e vitalidade das nossas empresas. Divulgámos, em primeira mão, os valores que nos orientam em todas as nossas atividades do dia-a-dia e que nos ajudam a perspetivar o futuro: Excelência, Confiança, Inovação e Sustentabilidade. Passámos ainda em revista alguns dos factos mais relevantes do percurso da Trivalor, num dia em que as nossas mais de 20 empresas tiveram oportunidade de divulgar a sua oferta e novidades. Partilhámos os resultados atingidos e os objetivos aos quais nos propomos, não esquecendo os desafios e oportunidades que temos pela frente. Foi um dia especial e marcante no nosso percurso coletivo, onde não faltou animação e algumas surpresas. Continuemos, todos os dias e em cada uma das nossas empresas Trivalor, a servir bem-estar aos nossos clientes e consumidores, tendo sempre presente que somos movidos pelas pessoas!



Portal do Colaborador

O Portal do Colaborador (PdC) é para uso exclusivo de todos os colaboradores das empresas da Trivalor que se encontrem numa situação de ativo e cujo processamento salarial seja efetuado pela B2B. Estando disponível na *Internet*, mas também através de uma App, o PdC permite aos colaboradores efetuar operações tão diversas como:

- Consultar o seu recibo de vencimento;
- Pedir e receber declarações (rendimentos, emprego, outras) no momento
- Marcar férias;
- Contactar com os recursos humanos;
- Consultar o saldo do cartão *Ticket Restaurant*.

Todas estas funcionalidades, e muitas mais, com acesso imediato e disponível 24h/dia. O objetivo da Trivalor é continuar a aumentar o número de aderentes à App do PdC, os quais já ultrapassam os 12.000, razão pela qual lançou a iniciativa Embaixador PdC.





// DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA

Porque na Trivalor assumimos um compromisso com a sociedade, a nível económico, mas também social e ambiental, estamos empenhados na promoção da saúde pública. É uma causa que ganha ainda maior relevância na medida em que muitas das nossas empresas operam na área alimentar.

Move-nos o bem-estar de todos quantos connosco interagem, direta ou indiretamente: quer para os nossos colaboradores, quer para os nossos clientes e para os consumidores, destinatários finais da maioria dos nossos produtos e serviços.

Avaliar o impacto na saúde e na segurança, em todas as categorias de produtos e serviços, é um procedimento subjacente às nossas empresas, à exceção das que, pela natureza da respetiva operação, não têm repercussão direta na saúde pública.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO (descrito no capítulo “Valor às pessoas”)

Porque os colaboradores são o ativo mais valioso de uma empresa, comprometemo-nos a:

- promover a qualidade de vida no trabalho e a competitividade das empresas;
- diminuir a sinistralidade;
- reduzir os fatores de risco associados às doenças profissionais;
- colaborar com as entidades oficiais, tais como a Direção-Geral de Saúde, na promoção, prevenção e vigilância da saúde da população abrangida.

SEGURANÇA ALIMENTAR (descrito no capítulo “Valor à Economia”)

A saúde pública é assegurada através da implementação do sistema de segurança alimentar preventivo em todas as fábricas e unidades de produção, incluindo milhares de refeições servidas e toneladas de alimentos produzidos/fornecidos.

PROMOÇÃO DA SAÚDE ATRAVÉS DA ALIMENTAÇÃO E ESTILOS DE VIDA SAUDÁVEIS

Aplica-se tanto aos consumidores finais como aos colaboradores das nossas empresas e será descrito neste capítulo.

HIGIENIZAÇÃO

Quer nas nossas próprias infraestruturas, quer na prestação de serviços, investimos na manutenção de espaços limpos, na conservação de equipamentos e instalações e na adoção das soluções mais eficazes na prevenção e na redução de infeções.

Em particular na área hospitalar, as nossas equipas de limpeza e de restauração trabalham em estreita colaboração com as comissões de controlo de infeção. Ao mesmo tempo, através da BIOSOG, inovamos no desenvolvimento de produtos e soluções para colmatar as necessidades específicas dos nossos clientes neste domínio.

QUALIDADE DO AR INTERIOR

Uma valência crucial da higienização é o cumprimento rigoroso dos planos de manutenção do sistema AVAC (aquecimento, ventilação e ar condicionado) e da aplicação das melhores práticas de renovação do ar. Através de técnicos especializados e certificados pela autoridade nacional competente, as empresas de manutenção da Trivalor desenvolvem soluções de preservação da qualidade do ar à medida dos seus clientes.

SOMOS COMUNIDADE

Na Trivalor, entendemos o exercício da atividade empresarial como gerador de valor social. Trabalhamos para a comunidade e com a comunidade, procurando colocar a nossa experiência, competências e recursos ao serviço da cidadania.

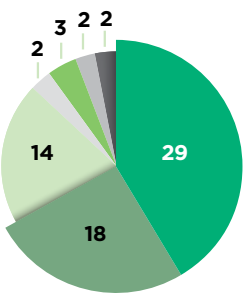
Guiamo-nos pelos valores da solidariedade e da responsabilidade social, por entendermos que um negócio só é sustentável se contribuir para o desenvolvimento da sociedade. No cumprimento desta visão, aderimos e participamos ativamente na Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE), Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial (GRACE), e no Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (BCSD Portugal).

E porque queremos contagiar toda a nossa estrutura com esta visão, desenvolvemos o Manual do Voluntário, documento que reúne os princípios que nos vão permitir potenciar ainda mais a nossa intervenção social. Nesta matéria traçámos igualmente metas claras:

OBJETIVO 2018/2019

- Implementar o Manual do Voluntário, divulgando-o junto de todos os colaboradores.

NÚMERO DE INICIATIVAS POR ÁREA DE ATUAÇÃO



- ▲ Ação Social
- ▲ Educação
- ▲ Saúde
- ▲ Defesa e Valorização do Património
- ▲ Defesa e Valorização do Ambiente
- ▲ Proteção Civil
- ▲ Outra



Ajuda de Berço

Durante o mês de fevereiro a TICKET recebeu donativos por parte dos colaboradores que se quiseram associar à causa e contribuir para a Associação Ajuda de Berço, ajudando as crianças que mais precisam.



Estágios de Formação Profissional - Fundação Liga e Cercica

A BIOSOG apoia a formação profissional e o emprego de pessoas com deficiência, tendo estabelecido e mantido, desde 2013, uma parceria com a Fundação LIGA e com a CERCICA. Desde então já proporcionou 12 estágios, com formação profissional prática em contexto de trabalho. Destes 12 estágios resultaram 2 casos de sucesso de integração na empresa.

Ronda Solidária Trivalor (3ª edição)

Na sequência das missões de responsabilidade social que têm vindo a ser realizadas, a Trivalor juntou-se uma vez mais à Legião da Boa Vontade, comprometendo-se, todas as primeiras sextas-feiras de cada mês, a fornecer e distribuir sandes, refeições quentes e kits a cidadãos desfavorecidos. Tratam-se de pessoas em condição de sem-abrigo, outros de vulnerabilidade social, forçados a recorrer ao apoio de instituições de solidariedade.



GOLOS CONTRA A FOME

Um conjunto de colaboradores da TICKET formou uma equipa de futebol que, para além dos momentos de convívio entre todos, participou num torneio de futebol associado a uma causa solidária. Cada golo marcado pela equipa Ticket+ no torneio “Golos contra a Fome” foi convertido em 1kg de comida, a ser entregue pela MasterFoot, à Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome.



GIRO 2017 - Em defesa do Território

Na sequência do flagelo dos incêndios que, ano após ano, assolam o nosso País, e tendo chegado a proporções catastróficas em 2017, o GRACE (associação à qual a Trivalor pertence) dedicou a edição do GIRO, a 13 de outubro, a ações de prevenção de incêndios em territórios ardidos ou degradados, propondo uma iniciativa de voluntariado corporativo de dimensão nacional, (Continente e Arquipélagos).

As ações realizadas tiveram como objetivo:

- Reflorestação e gestão territorial em áreas ardidas e degradadas;
- Limpeza e requalificação de áreas habitacionais/ espaços públicos;
- Sensibilização para a cidadania ambiental.

Sendo a maior ação de voluntariado corporativo realizada em Portugal, a Trivalor deu o seu contributo com voluntários de diversas empresas.



Juntos a cuidar da Tapada

No ano em que se assinalaram as celebrações dos 300 anos do Palácio Nacional de Mafra, a Tapada Nacional de Mafra pretendeu recuperar o ecossistema natural - flora e fauna - equivalente à da época em que o Palácio foi mandado construir por D. João V, em 1717.

A EPIS (Empresários pela Inclusão Social) organizou a maior ação de voluntariado de limpeza de mata e eliminação de espécies invasoras na Tapada, quer ao nível de hectares limpos, quer ao nível do n.º de voluntários envolvidos, envolvendo alunos, professores e voluntários/colaboradores de empresas parceiras.

Foi neste contexto que a Trivalor, enquanto parceira da EPIS, desafiou os seus colaboradores a envolverem-se nesta iniciativa, tendo participado 14 colaboradores de diversas empresas Trivalor.



// ALIMENTAÇÃO E VIDA SAUDÁVEL

Porque a alimentação é uma das variáveis de um estilo de vida saudável, as nossas empresas preocupam-se em servir produtos e refeições nutricionalmente equilibrados, que vão ao encontro das atuais tendências em saúde. Queremos contribuir para um futuro mais saudável.

Sabemos que, cada vez mais, os consumidores se interessam e se preocupam pelas questões nutricionais, mas também pela segurança alimentar e pela prevenção e combate ao desperdício.

As nossas empresas da área alimentar estão preparadas para responder a todo o tipo de solicitações e necessidades, com soluções à medida da diversidade de consumidores:

- Nacionais ou estrangeiros, de diversas faixas etárias (desde a infância à terceira idade), com necessidades alimentares especiais (por razões médicas ou religiosas), incluindo grupos de risco em que a alimentação faz parte da terapêutica.

Fazemo-lo com a ajuda de profissionais especializados em nutrição e dietética, que contribuem com as suas competências para planear e confeccionar refeições saudáveis, saborosas e sustentáveis; fomentar o aproveitamento integral dos alimentos; minimizar o desperdício; desenvolver ações de sensibilização sobre alimentação saudável e projetos de educação alimentar.

Além disso, somos membros da *Food Service Europe* desde a sua constituição, subscrevendo por esta via os compromissos da plataforma de ação europeia em matéria de alimentação, exercício físico e saúde:

- Cumprir as diretrizes nutricionais nacionais (e da União Europeia);
- Garantir a variedade alimentar na oferta;
- Diminuir uso de gordura, açúcar, sal e reduzir o tamanho das porções, quando aplicável;
- Variar a oferta diária de fruta/hortícolas;
- Disponibilizar produtos ricos em fibra;
- Incluir um leque equilibrado e variado de fontes de proteína e cálcio;
- Promover o acesso a água (e outras bebidas hidratantes);
- Proporcionar um ambiente apropriado para a tomada de refeições, quando aplicável.

Pertencemos ainda à Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal (AHRESP), subscrevendo igualmente os compromissos da Direção-Geral de Saúde, mais concretamente do Programa Nacional para a Promoção da Alimentação Saudável (PNPAS).

E-book “Uma pitada de aromas. Receitas sem sal adicionado”

Este e-book divulga um conjunto de opções culinárias que permitem reduzir o consumo de sal nas refeições.

Incluindo vários grupos de receitas (sopas, pratos de peixe e carne, pratos de ovos, pratos vegetarianos e acompanhamentos), o e-book contém as respetivas listas de ingredientes, modo de preparação, composição nutricional e um comentário.

Este trabalho envolveu a participação da APN e do *Chef* Hélio Loureiro, bem como de nutricionistas e técnicos da GERTAL.



Projeto Saúde à Mesa

Assistimos nos dias de hoje a uma alteração do comportamento e das escolhas alimentares dos consumidores, que exigem uma oferta alimentar com maior foco na sua saúde, sem perder a essência gastronómica a que estão habituados. Infelizmente, a informação sobre alimentação e nutrição disponível para consulta das populações nem sempre é credível e atualizada, representando um entrave para quem quer seguir um estilo de vida saudável. O Saúde à Mesa é aplicado seguindo duas premissas basilares:

1. Disponibilização de pratos e/ou produtos com menos sal, gordura (sobretudo saturada) e açúcar na sua composição;
2. Produção de informação alimentar e nutricional credível, atualizada cientificamente e focada na educação alimentar.

O projeto está implementado em restaurantes, cafetarias e máquinas de *vending*, inseridas em Hospitais, Empresas de serviços, Unidades de Ensino e Fábricas, perfazendo 31 locais, sendo transversal às empresas GERTAL, ITAU, SOGENAVE e SINAL MAIS, em parceria com a Nutrialma.

Uma equipa de Nutricionistas e Chefs criou um conjunto de pratos, sobremesas e produtos diversos para ir ao encontro da expectativa dos nossos consumidores e das tendências de consumo, num total de 271 referências, com o objetivo de auxiliar na prevenção de doenças crónicas não transmissíveis, sem descuidar o aspeto e sabor apelativos. Durante o ano de 2017 foram introduzidos mais de 40 novas matérias primas e produtos embalados.

A comunicação alimentar e nutricional é feita sempre com base em referenciais científicos atuais, interligada com os pratos e produtos disponibilizados, que permitem ao consumidor fazer escolhas acertadas, conscientes e informadas. Foram disponibilizadas comunicações escritas, num total de 15, e realizadas atividades diversas, num total de 76, nomeadamente *workshops*, formações, degustações, entre outros.

BIOBAR

Com o objetivo de diferenciar a oferta de *Vending*, apresentando alternativas saudáveis e adaptadas a necessidades alimentares específicas de cada consumidor, a SERDIAL lançou, em março de 2017, as máquinas “*Biobar by Serdial*”.

A última década reforçou a necessidade de levar o BIO a toda a parte, disponibilizando produtos de qualidade e de Agricultura Biológica certificada em escolas, empresas, hospitais ou em qualquer lugar onde possamos usufruir de uma máquina de venda automática. Assim, nasceu a parceria da BioBar com a SERDIAL, para garantir a certificação de origem Biológica (evidenciada através do Selo *Certiplanet*) de todos os produtos e serviço disponibilizados na máquina BioBar.

SUMOS SOBRE RODAS

Com o objetivo de promover as vendas dos sumos naturais e uma alimentação saudável, a CATEFRU está a promover, em parceria com a SOGENAVE, a instalação de expositores para sumos em diversas lojas, tendo para já efetuado um piloto com as cadeias de lojas Pingo Doce e Dia.

O principal investimento foi a aquisição de uma máquina extratora de sumos multifrutos de forma a aumentar a rentabilidade da produção de sumos, permitindo reencaminhar as sobras da fruta pré-cortada (IV gama) e fruta madura para a produção de sumo.



CHEF GERTAL, TRADIÇÕES SAUDÁVEIS

Como forma de desenvolvimento de novos meios de formação para novos cozinheiros e uniformização técnicas de culinária, a GERTAL implementou o projeto “*Chef Gertal*”, contribuindo assim para uma alimentação mais saudável.

Este projeto empreende um conjunto de atividades como vídeos de formação, encontro de *Chefs*, concursos internos e concursos externos, como o projeto “*Mini Chef*”, que visam formar novos cozinheiros sob a marca “*Chef Gertal*”.



I LOVE FOOD, ESCOLHA CONSCIENTE

De forma a ajudar o cliente a fazer uma escolha consciente da sua alimentação, ajudando-o a consciencializar da importância de uma alimentação saudável, a GERTAL continua a promover o projeto “*I LOVE FOOD, ESCOLHA CONSCIENTE*”.

Este projeto disponibiliza ao cliente informação nutricional sobre os diferentes pratos permitindo uma escolha consciente, saudável e equilibrada, sendo desenvolvido com a parceria de algumas Universidades do País e tendo como objetivos:

- assegurar que, no mínimo, 20% dos colaboradores reduzem o Índice de Massa Corporal (IMC) e o perímetro de cintura;
- atingir os objetivos de consumo nos vários parâmetros: sal adicionado, gordura, fruta, hortícolas, cereais e tubérculos e fontes de proteína animal;
- manter um índice médio de satisfação dos consumidores acima dos 80%, e assegurar a fidelização do cliente.

Iniciativa Redução do Consumo de Sal

Consciente do seu importante papel no desenvolvimento e implementação de boas práticas a GERTAL celebrou um protocolo com a ARS Centro e a Fundação Portuguesa de Cardiologia, no sentido de assegurar a redução do consumo de sal, conforme orientações da Organização Mundial de Saúde. Pretende-se que até 2020 se obtenha uma redução média de 20%, em cada ano.

Vai ser desenvolvido um livro, intitulado “Menos Sal Mais Coração” que tem como principal objetivo dar algumas soluções para a substituição do sal.



CRESCER +

Saber o estado de crescimento das crianças é fulcral para otimizar ao máximo o seu desenvolvimento. O ITAU, enquanto promotor de hábitos de vida e estilos saudáveis, através de ofertas alimentares diversificadas e equilibradas, lançou o desafio de se fazer um estudo sobre a população juvenil do concelho de Valongo.

Este estudo, contou com a parceria da Faculdade de Ciências da Nutrição da Universidade do Porto (FCNAUP) e teve como principais objetivos:

- Avaliar o estado antropométrico das crianças do 1º ciclo de ensino básico da CMV;
- Avaliar a perceção da autoavaliação da imagem corporal das crianças;
- Relacionar os dados antropométricos com outras variáveis para aferir associações positivas a fim de melhorar estratégias de intervenção.

Foi analisada a relação entre as variáveis sexo, idade, ano de escolaridade, turma, escola, peso, estatura, nível de escolaridade dos pais, número de irmãos e perceção da composição corporal. Os dados foram recolhidos por técnicos com formação para o efeito e resultarão na identificação de possíveis necessidades de intervenção, que poderão ser utilizadas para delinear estratégias e programas mais personalizados para esta população.

O ITAU é a entidade promotora deste projeto, contando com a Câmara Municipal de Valongo e a FCNAUP como parceiros.



VARIAR PARA MAIS SAÚDE GANHAR

Atualmente sabe-se que o ambiente a que as crianças estão expostas vai interferir diretamente com o desenvolvimento dos seus traços de personalidade. Não sendo a alimentação uma exceção, sabe-se que quanto mais exposta a novos alimentos uma criança estiver, mais predisposta a experimentar produtos diferentes estará, no futuro. Assim, este projeto educativo assenta no desenvolvimento de ações com vista ao aumento da literacia e no aumento do incentivo ao consumo de proteína de origem vegetal em detrimento da proteína animal, visando crianças, encarregados de educação, comunidade escolar e equipas das cozinhas. O *showcooking*, com um chef de cozinha, promete abrir oportunidades de conhecimento de formas inovadoras de utilizar leguminosas em casa. Este projeto, desenvolvido pelo ITAU, conta com a parceria da Câmara Municipal de Valongo.



PROJETO NUTRICIÊNCIA: JOGAR, COZINHAR E APRENDER

A GERTAL, o ITAU, a SOGENAVE e a TICKET associaram-se à União das Misericórdias Portuguesas, à Santa Casa da Misericórdia do Porto, à Rádio Televisão Portuguesa (RTP) e à Universidade de Oslo-Noruega para patrocinar o projeto de investigação Nutriciência, vencedor de um Nutrition Award em 2017, que visa aumentar a literacia nutricional e alimentar de famílias de baixo nível socioeconómico através de uma estratégia de comunicação inovadora.

O projeto é destinado às crianças do ensino pré-escolar (dos 3 aos 5 anos) das Santas Casas de Misericórdia de Portugal, bem como às respetivas famílias e educadores. Consiste numa intervenção online, que assenta numa plataforma interativa digital na qual se pretende, mais especificamente, promover o consumo de hortofrutícolas, a diminuição da ingestão de sal e açúcar, sendo estas consideradas áreas prioritárias pela Organização Mundial de Saúde. Esta ferramenta pode funcionar enquanto rede social, onde são partilhados materiais informativos, desafios, bandas desenhadas e um jogo digital sobre nutrição e alimentação. Adicionalmente, inclui um fórum para os participantes, bem como um curso online sobre Nutrição e Alimentação no formato MOCC (*Massive Open Online Course*) para os educadores.

O projeto foi desenvolvido pela Universidade do Porto [Faculdade de Letras, Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação e Faculdade de Engenharia], financiado pelo Programa Europeu EEA Grant, com o apoio do Serviço Nacional de Saúde (Ministério da Saúde), Administração Geral do Sistema de Saúde I.P. e Programa Iniciativas de Saúde Pública. Este projeto está alinhado com o Programa Health 2020 da OMS e com o Plano Nacional de Saúde, que promove a comunicação inovadora e sustentada das necessidades sociodemográficas, e com o Programa Nacional para a Promoção da Alimentação Saudável que incentiva à inovação e modo como se informa sobre hábitos alimentares saudáveis. Contou ainda com a ajuda do chef Hélio Loureiro na seleção e confeção das melhores receitas enviadas pelas famílias participantes.





.8

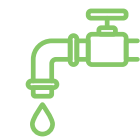
VALOR AO
AMBIENTE



Porque ser eficiente não é apenas uma questão do presente. É um compromisso com o amanhã e o bem-estar das futuras gerações, num valor que cada vez mais assumimos como transversal a toda a nossa atividade.



▼
132,9
toneladas de
óleo alimentar
usado recolhido



▼
16.167 m³
de consumo
de água



▼
130.173 GJ
de consumo
de energias



▼
2.643
toneladas
de resíduos

POR UM FUTURO SUSTENTÁVEL

Gerar valor é muito mais do que contribuir para o crescimento do negócio e para o crescimento da economia. É contribuir para a construção do futuro, deixando às gerações vindouras um legado sustentável onde também elas tenham a sua oportunidade de acrescentar valor.

Por isso fazemos da sustentabilidade ambiental um dos pilares em que assenta o nosso edifício empresarial e social. Assumimos o compromisso com a promoção de uma consciência coletiva que incorpore e replique estes valores, dando o exemplo por via da adoção das melhores práticas. Por esta razão temos vindo a investir:

- Na otimização dos processos produtivos e aquisição de equipamento mais eficiente, com vista à redução do consumo energético e da poluição;
- Na gestão exemplar dos resíduos gerados, reduzindo a sua produção e, quando tal não for possível, reutilizando, ou encaminhando para um destino final adequado;
- Na melhoria de vários sistemas, nomeadamente, unidades de tratamento e climatização do ar e isolamento das fachadas dos edifícios;
- Na certificação ambiental, de acordo com a norma NP EN ISO 14001, visando a prevenção da poluição, numa perspetiva de melhoria contínua, diminuindo custos e melhorando a competitividade.

A nossa motivação é o motor de uma estratégia que passa por envolver os nossos colaboradores, fornecedores e demais parceiros de negócio, porque estamos convictos de que esta é uma causa de todos, por todos.

PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO

A Declaração do Rio – assinada na Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento que se reuniu no Rio de Janeiro em junho de 1992 – incentiva os países a adotarem uma abordagem de precaução, de acordo com as suas capacidades, mas permitindo fazer face a ameaças de danos ambientais graves ou irreversíveis. Essas medidas não devem, no entanto, representar um esforço financeiro incomportável, pelo que deverá ser sempre realizada uma análise de custo benefício.

Na Trivalor cumprimos este princípio diariamente. Nesse sentido, estamos a desenvolver uma Política de Responsabilidade Social da qual os valores ambientais são parte integrante e indispensável.

UMA APOSTA CERTIFICADA

Certificação Ambiental (NP EN ISO 14001)



▼
6
escritórios



▼
4
plataformas
logísticas



▼
1
centro
de arquivo



▼
1.143
locais/
clientes

// COMBATE AO DESPERDÍCIO

Na Trivalor, dizemos proativamente não ao desperdício. Porque sabemos que o desperdício tem um custo que vai muito para além da economia – é um custo ambiental e social que, no limite e no tempo, pode colocar em causa a nossa existência enquanto seres humanos e enquanto planeta.

Trabalhamos, pois, diariamente para combater o desperdício em todas as suas formas. E fazemo-lo em toda a nossa cadeia de valor, do processo decisório ao fornecimento de produtos e à prestação de serviços, colocando a inovação na gestão, na produção e na distribuição ao serviço da minimização do nosso impacto.

São sete os princípios pelos quais norteamos esta nossa atitude empresarial:

PRODUÇÃO “JUST IN TIME”
Planeamos para evitar produzir mais do que é necessário, com diminuição de gastos com matérias-primas, recursos materiais e humanos.

ZERO DEFEITOS
Controlamos com rigor todas as matérias-primas que utilizamos, procurando atingir o objetivo de zero defeitos na produção, para podermos oferecer um serviço de excelência, sem desperdício.

MOTIVAÇÃO
Envolvemos os nossos colaboradores em todos os processos para que nos ajudem no combate diário ao desperdício, em todas as suas vertentes.

INVENTÁRIOS
Realizamos inventários periódicos rigorosos para controlar a gestão de *stocks*.

REDUZIR TEMPOS DE ESPERA
Organizamos os nossos recursos humanos e materiais e os fluxos de produção e processos para evitar atrasos em todas as etapas.

TRANSPORTE
Evitamos o movimento desnecessário de material, ferramentas, matérias-primas ou equipamentos, através do correto planeamento de rotas, entre outras medidas.

PROCESSAMENTO
Eliminamos tarefas desnecessárias, etapas ou processos que não acrescentem valor ao produto.

E PORQUE ESTA É UMA MISSÃO COLETIVA, ENVOLVEMOS IGUALMENTE OS NOSSOS CLIENTES E CONSUMIDORES, PROMOVENDO JUNTO DELES INICIATIVAS DE SENSIBILIZAÇÃO E PARTILHANDO OS NOSSOS PRINCÍPIOS CORPORATIVOS EM MATÉRIA DE SUSTENTABILIDADE.

Doação de Bens Alimentares
Dados recentes apontam para que em Portugal se desperdice um milhão de toneladas de alimentos por ano, um desperdício que no conjunto dos países da União Europeia chega aos 89 milhões de toneladas de alimentos.

A SOGENAVE adquire anualmente cerca de 100 mil toneladas de produtos alimentares, pelo que, no âmbito das suas iniciativas de combate ao desperdício alimentar, decidiu estabelecer parcerias com a Refood e o Banco Alimentar, de modo a escoar produtos com prazos de validade muito curtos.

Através destas entidades parceiras, a SOGENAVE tem contribuído para suprir as carências alimentares de inúmeras pessoas. Tem ainda reduzido, de forma significativa, o desperdício alimentar resultante da sua atividade.



100% Alimento
O projeto 100% Alimento e o e-book com o mesmo nome, foram já merecedores, em 2016, de uma menção honrosa nos *Food & Nutrition Awards* de 2016, na categoria de “Sustentabilidade Alimentar”.

Em 2017 e sob o mote “Por uma alimentação saudável e de qualidade”, a GERTAL deu continuidade ao projeto, sustentado pela experiência comprovada de uma equipa multidisciplinar, cujo objetivo passa por sensibilizar o público para a possibilidade de obter uma alimentação completa e de qualidade, através do aproveitamento total dos alimentos, bem como alertar para os benefícios e importância de uma alimentação integral.

As receitas sugeridas contribuem desta forma para uma alimentação e vida saudável, bem como para a redução do desperdício alimentar.





A nível global, em 2017, adquirimos 97,1 mil toneladas de produtos alimentares, um valor 9,6% superior ao de 2016. Além do aumento do número de refeições servidas pelas empresas da área alimentar, este valor justifica-se com o aumento do número de clientes externos da SOGENAVE, tais como restaurantes, hotéis e empresas de cruzeiros.

Ao longo dos últimos dois anos a categoria “cereais, derivados e tubérculos” tem vindo a registar uma diminuição progressiva, facto que se justifica pela redução do consumo de batata em natureza e progressiva substituição por batata de IV Gama (fresca, já descascada e/ou cortada), a qual gera menos desperdício e maior rentabilidade.

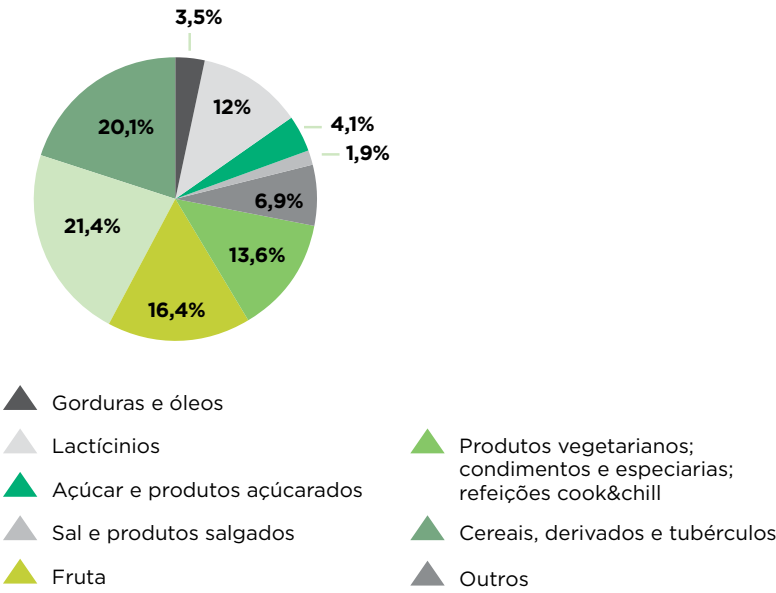
Apesar da ainda pouca expressão dos produtos vegetarianos face ao total de compras efetuadas, é de salientar um aumento de 220% na sua aquisição entre 2016 e 2017. Este fenómeno deve-se à preocupação em diversificar as ementas e adequá-las a regimes alimentares diversos, tais como os vegetarianos.

CONSUMO DE MATÉRIAS PRIMAS

As nossas matérias-primas são classificadas em três grandes famílias: alimentares, bebidas e bens não alimentares, com o combate ao desperdício a implicar um rigoroso controlo dos seus consumos ao longo de todo o processo produtivo.

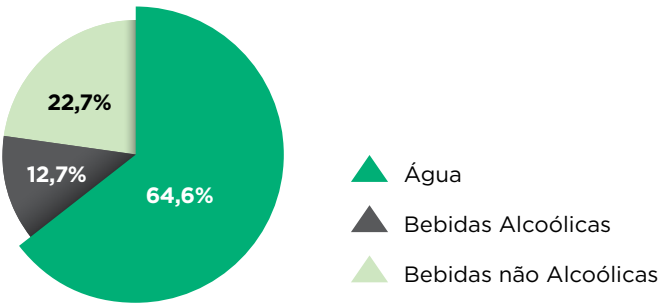
BENS ALIMENTARES

Os bens alimentares representam 62% do volume de compras, em peso, sendo um aspeto de extrema relevância no nosso desempenho ambiental.



BEBIDAS

O consumo de bebidas totalizou 33,3 mil toneladas em 2017, representando 21% do volume de compras, em peso.



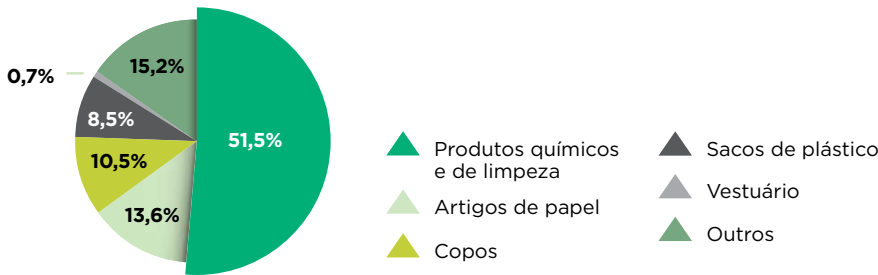
A bebida mais adquirida foi a água, representando quase 65% do total de bebidas adquiridas. O seu peso relativo registou um aumento significativo entre 2016 e 2017; em sentido contrário encontramos as bebidas não alcoólicas, as quais representaram, em 2017, menos de 25% do total de bebidas adquiridas.



BENS NÃO ALIMENTARES

O consumo de produtos não alimentares totalizou 26,8 mil toneladas, valor 76% superior face a 2016. Este aumento deve-se, em grande parte, ao aumento da produção de produtos de limpeza pela BIOSOG, para fazer face ao aumento de vendas externas e às necessidades de compra da IBERLIM e perante o crescente número de clientes de referência.

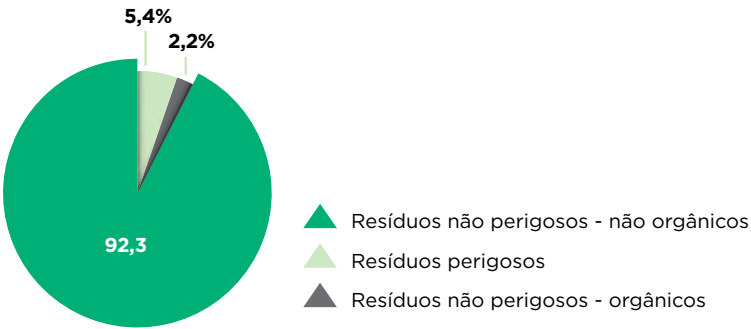
A aquisição de bens não alimentares representou 17% do total do peso dos produtos adquiridos em 2017.



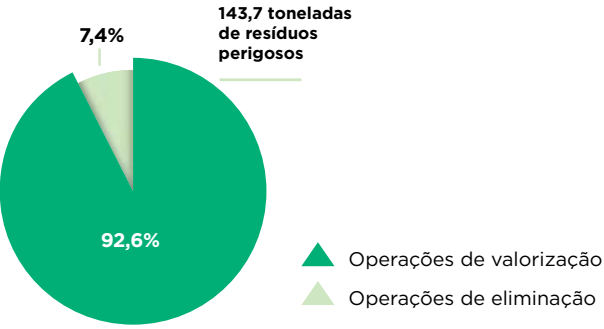
O consumo de papel de cópia tem vindo a ser contabilizado de forma independente, sendo provavelmente o único material que é comum a todas as empresas Trivalor. Em 2017 foram adquiridas 49,9 toneladas de papel de impressão, representando um aumento de 14% em relação a 2016.

RESÍDUOS PRODUZIDOS

Em 2017, produzimos 2.643 toneladas de resíduos, dos quais cerca de 95% correspondem a resíduos não perigosos. Os resíduos alimentares provenientes dos restaurantes são geridos e contabilizados pelos nossos clientes, uma vez que são da sua responsabilidade.

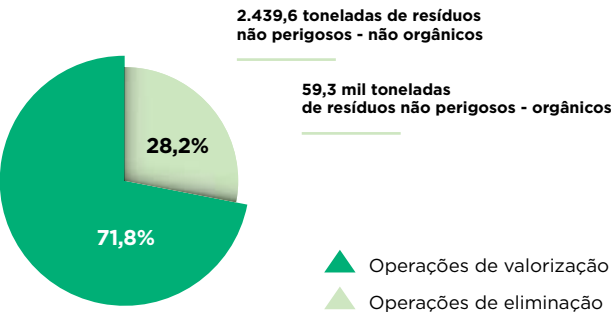


Consideramos que a valorização de resíduos de qualquer tipo, incluindo os alimentares, é a atitude mais eficiente em termos ambientais, económicos e sociais. Tentamos por esta razão, e sempre que possível, dar preferência a operações de valorização, em detrimento das operações de eliminação de resíduos.



A maior parte dos resíduos perigosos que produzimos são resultantes da atividade da IBERLIM, os quais foram encaminhados para operações de valorização. Produzimos igualmente alguns resíduos hospitalares, encaminhados para operações de eliminação.

A fração de resíduos não perigosos - não orgânicos corresponde a mais de 92% do total de resíduos produzidos pela Trivalor, os quais são maioritariamente encaminhados para operações de valorização, nomeadamente a reciclagem e a incineração com recuperação energética.



As 59,3 toneladas de resíduos não perigosos - orgânicos que produzimos foram encaminhadas para operações de valorização.

// CONSUMOS DE ÁGUA E ENERGIA

Um dos enfoques da nossa estratégia de sustentabilidade é a promoção da eficiência dos consumos de água e energia. Uma abordagem que é de sobremaneira relevante tendo em conta a dimensão e a natureza das atividades das nossas empresas.

ÁGUA

Em 2017 consumimos 16.167 m³ de água da rede pública de abastecimento, nas diferentes instalações que são propriedade da Trivalor, ou nos edifícios alugados pelas nossas empresas. Mais de 90% dessa água é potável, sendo proveniente da rede pública de abastecimento.

De notar que, nas empresas SOCIGESTE, BIOSOG e CATEFRU, uma parte significativa do volume de água consumida é utilizada como matéria-prima no processo de fabrico, pelo que nem todo o consumo é passível de ser reduzido.

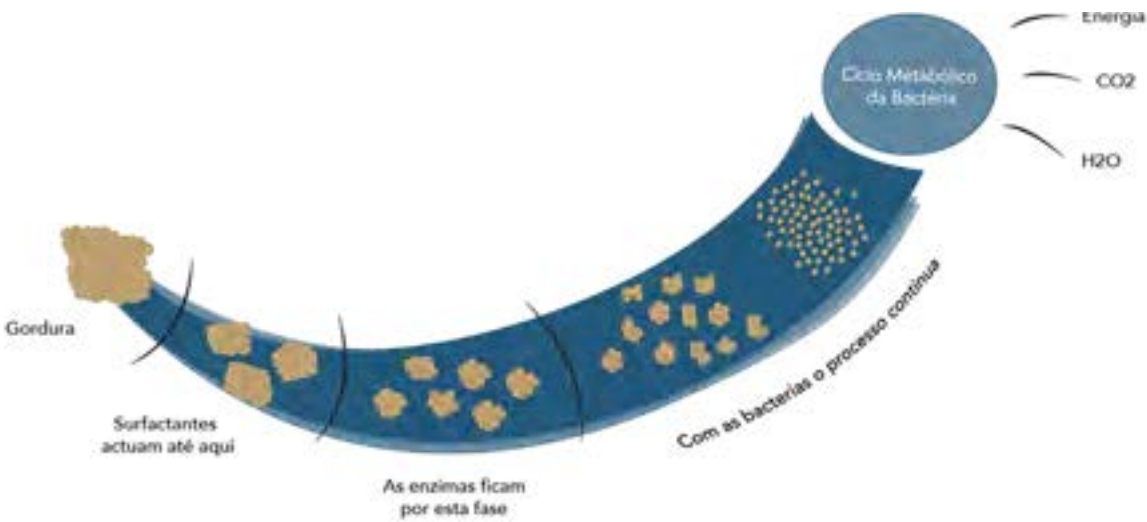
No edifício da Maia, foi instalado um reservatório para aproveitamento das águas pluviais, permitindo, assim, usar a água não potável para alimentação da rede de rega, da rede de combate a incêndios e também para a descarga dos aparelhos sanitários. Embora este sistema possibilite uma redução dos consumos anuais de água potável, não nos foi possível em 2017 quantificar essa poupança.

TRATAMENTO BIOLÓGICO DE EFLUENTES

A SOCIGEST, através do seu Departamento de Qualidade, recorre a técnicas e métodos sofisticados que permitiram implementar processos de tratamento em setores industriais e de saneamento, com vista à diminuição dos níveis de poluição dos efluentes.

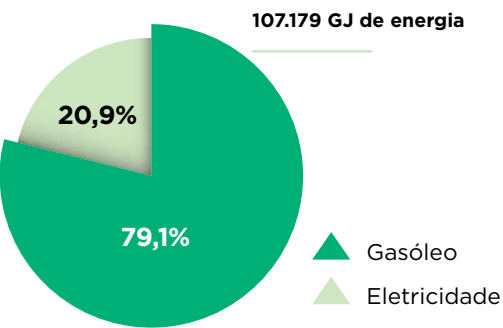
O tratamento biológico implementado faz uso de microrganismos (e.g. bactérias), os quais utilizam os substratos orgânicos e inorgânicos dos poluentes para o seu metabolismo. Como resultado, produtos industriais indesejados como por exemplo a matéria gorda, são convertidos em dióxido de carbono (CO₂), água (H₂O) e energia (utilizada pelos microrganismos).

O projeto é desenvolvido em parceria com a empresa BIOTASK.



ENERGIA

O nosso consumo de energia é maioritariamente composto por gasóleo utilizado na frota automóvel, representando cerca de 80% do total. O restante consumo energético corresponde à eletricidade nos escritórios e demais instalações. Nas instalações dos nossos clientes existem igualmente importantes consumos de eletricidade e de gás, os quais não nos foi possível apurar devido à inexistência de contadores exclusivos nos clientes.



À semelhança do que acontece com a água, o edifício da Maia também contempla soluções de eficiência energética, contando, por exemplo, com 1.932 painéis fotovoltaicos. A energia assim produzida visa o auto consumo, prevendo-se reduções de custos na ordem dos 32%. Foram igualmente instalados painéis solares térmicos para aquecimento de águas sanitárias, os quais deverão permitir uma poupança anual de cerca de 30%.

Prevendo a utilização das mais modernas tecnologias, o espaço dispõe de um sistema AVAC (aquecimento, ventilação e ar condicionado) constituído por um sistema de arrefecimento e aquecimento a água, através de *chillers* com bombas de calor.

COMPENSAÇÃO DAS EMISSÕES DE CO₂ DO RESTAURANTE TEJO - OCEANÁRIO DE LISBOA

A CERGER tem vindo a inventariar as emissões de carbono resultantes da sua atividade no Restaurante Tejo - Oceanário de Lisboa. Este trabalho permite não só a compensação das emissões, mas sobretudo identificar aspetos a melhorar em termos da sua eficiência energética.

As 90 t CO₂e resultantes da atividade do Restaurante Tejo em 2017 vão ser voluntariamente compensadas, pelo quarto ano consecutivo, através da compra de créditos de carbono provenientes de um projeto hidroelétrico, que tem como objetivo aumentar o *input* de energias renováveis no consumo total de eletricidade no Brasil.

A CERGER espera igualmente conseguir sensibilizar todos os *stakeholders* desta unidade para o objetivo comum de redução das emissões de CO₂, principal responsável pelas alterações climáticas.





.9
INFORMAÇÃO
COMPLEMENTAR

CONTEÚDOS GERAIS

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Perfil Organizacional	
	102-1 Nome da Organização.	Trivalor SGPS, S.A.
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços.	Págs. 12 e 13
	102-3 Localização da sede.	Av. Infante Santo, 21 A 1350-177 Lisboa
	102-5 Tipo de natureza legal.	Sociedade Gestora de Participações Sociais de capital 100% Português
	102-6 Mercados servidos.	Págs. 14 a 36
	102-7 Dimensão da organização.	Pág. 3
	102-8 Informação sobre empregados e outros trabalhadores.	Págs. 61 e 62
	102-9 Cadeia de fornecedores.	Págs. 45 e 46
	102-10 Alterações significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores.	Integração das empresas VALDOC e TAMPER. Constituição da STRONG CHARON por fusão das empresas STRONG, CHARON, ALARMIBÉRICA INTERNACIONAL, INFRASECUR e S.O.V. Fusão das empresas IBERLIM e NOVA SERVIÇOS.
	102-11 Abordagem ao princípio da precaução.	Pág. 91
	102-12 Iniciativas externas.	Portugal Sou Eu
	102-13 Participação em associações.	AESE; AHRESP; Associação DariAcordar; Associação Portuguesa de Facility Services; COTEC Portugal; FoodService Europe; GRACE; Ordem dos Nutricionistas; entre outras. A participação é feita a título individual por elementos da Direção da Trivalor ou de uma das suas empresas.
	Estratégia	
	102-14 Declaração da administração.	Pág. 7
	Ética e Integridade	
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento.	Págs. 10 e 77
	102-17 Mecanismos para aconselhamento e preocupações sobre questões éticas.	O Código de Ética e Conduta Trivalor elucida sobre os princípios e valores estruturantes da Trivalor, sendo de cumprimento obrigatório para todos os colaboradores Trivalor, independentemente das suas funções, responsabilidades e posição hierárquica. Qualquer esclarecimento que um colaborador entenda necessário deverá ser remetido ao seu superior hierárquico.
	Governance	
	102-18 Estrutura de <i>governance</i> .	Pág. 11
	Envolvimento com <i>Stakeholders</i>	
	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i> .	Pág. 40
	102-41 Acordos de contratação coletiva.	12,5% de colaboradores sindicalizados.
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i> .	Os grupos de <i>stakeholders</i> foram identificados no decorrer de uma sessão de trabalho com representantes das empresas Trivalor e posteriormente validados pelo GPRS e CRS.
	102-43 Abordagem ao envolvimento de <i>stakeholders</i> .	Pág. 40 e 41
	102-44 Principais questões e preocupações identificadas.	Pág. 41

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
	Práticas de Relato	
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	Pág. 4
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites dos tópicos.	Pág. 37 a 40
	102-47 Lista de tópicos materiais.	Pág. 40
	102-48 Reformulação de informações.	N.A.
	102-49 Alterações no relato.	N.A.
	102-50 Período coberto pelo relatório.	Pág. 4
	102-51 Data do relatório anterior mais recente.	Setembro de 2017
	102-52 Ciclo de publicação.	Anual
	102-53 Contactos para questões sobre o relatório.	Pág. 4
	102-54 Declaração de conformidade com as Normas GRI.	Pág. 4
	102-55 Índice GRI.	Págs. 102 a 112
	102-56 Verificação externa.	O relatório não foi verificado.

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
DESEMPENHO ECONÓMICO		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Associação ao tópico relevante “Criar Valor”. Págs. 40 e 45
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• Objetivo: Maximização de valor; identificar e potenciar oportunidades de criação de valor ao longo de toda a cadeia. • Política: Existe um foco estratégico na criação de valor, consubstanciado em diversas iniciativas transversais às empresas do grupo. • Compromissos/Objetivos/Metas: melhorar a rentabilidade dos negócios em 4%. • Responsabilidade e recursos: Administração da Trivalor e das respetivas empresas. • Mecanismos reclamação: N.A. • Projetos: Pág.46
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o <i>feedback</i> dos nossos <i>stakeholders</i> , análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com <i>ratings</i> externos de desempenho.

NORMA GRI INDICADOR		LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 201: Desempenho Económico 2016	201-1 Valor económico direto gerado e distribuído.	Pág. 44
Práticas de Compras / Abastecimento		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	Associado ao tópico relevante “Criar Valor”. Ver abordagem de gestão de “Desempenho Económico”.	
Food Processing Sector Disclosures	FP1 Percentagem do volume de compras efetuadas a fornecedores que se encontram em conformidade com a política de compras da empresa.	Pág. 46
	FP2 Percentagem do volume de compras que é verificado como estando em conformidade com normas internacionais reconhecidas de produção responsável, discriminado por norma.	A Trivalor adquire diversos produtos certificados por normas internacionais de produção responsável, nomeadamente: - BRC/IFS Vários fornecedores - Dolphin Safe Marca própria Ultrafish comercializada pela SOGENAVE - Global GAP e Produção Integrada Vários fornecedores de frutas e legumes - ISO 22000 Vários fornecedores - UTZ 1 fornecedor de café.
GRI 204: Práticas de Compras/ Abastecimento 2016	204-1 Proporção de despesas com fornecedores locais.	Pág. 46
Anticorrupção		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Associado ao tópico relevante “Atuação Ética”. Págs. 40 e 77
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• Objetivo: Manter uma atuação irrepreensível perante clientes, fornecedores, colaboradores e demais <i>stakeholders</i>. • Política: Existe um foco estratégico na criação de valor, consubstanciado em diversas iniciativas transversais às empresas do grupo. • Compromissos/Objetivos/Metas: Divulgação e formação a todos os colaboradores no âmbito do Código de Ética e Conduta Trivalor e do Código de Conduta e Boas Práticas para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho. • Responsabilidade e recursos: Administração da Trivalor e das respetivas empresas. • Mecanismos reclamação: Os colaboradores podem fazer chegar as suas denúncias através dos canais hierárquicos ou dos Recursos Humanos. Qualquer situação de corrupção deve igualmente ser denunciada à Polícia Judiciária, ao Ministério Público ou a qualquer outra autoridade judicial ou policial, verbalmente, por escrito, ou através do formulário eletrónico disponível no portal da Procuradoria-Geral da República (https://simp.pgr.pt/dciap/denuncias/) e não está sujeita a qualquer formalidade especial. • Projetos: Págs. 77
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o <i>feedback</i> dos nossos <i>stakeholders</i> , análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.



NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliação de riscos de corrupção.	Não foram realizadas avaliações de risco de corrupção.
	205-2 Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	Pág. 77
	205-3 Casos confirmados de corrupção e ações tomadas.	Não foram identificados casos de corrupção.
Concorrência Desleal		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	Associado ao tópico relevante “Atuação Ética”. Ver abordagem de gestão de “Anticorrupção”.	
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>antitrust</i> e monopólio.	Não foram identificados quaisquer casos.
Melhoria Contínua		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Págs. 40 e 51
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• Objetivo: Maximização do potencial dos recursos. Minimização do desperdício. Melhorar as operações. • Política: Existe um foco estratégico na melhoria contínua, consubstanciado em diversas iniciativas transversais às empresas que se traduzem em ações concretas a serem implementadas pelas equipas. • Compromissos/Objetivos/Metas: Aumento de 20% na identificação de ações de melhoria contínua. • Responsabilidade e recursos: Gestor de Melhoria Contínua. • Mecanismos de reclamação: N.A. • Projetos: Págs. 51 e 52
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o <i>feedback</i> dos nossos <i>stakeholders</i> , análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com <i>ratings</i> externos de desempenho.
Inovação		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Págs. 40 e 55
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• Objetivo: Conseguir produzir mais, melhor e diferente. Ter uma oferta diversificada e distintiva. • Política: Existe um foco estratégico na inovação, consubstanciado em diversas iniciativas transversais às empresas do grupo. Algumas empresas têm Políticas de Inovação definidas. • Compromissos/Objetivos/Metas: Cada projeto de inovação tem objetivos e metas específicos, adaptados à realidade de cada atividade/empresa. • Responsabilidade e recursos: Gestor de Inovação. • Mecanismos de reclamação: N.A. • Projetos: Pág. 56
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o <i>feedback</i> dos nossos <i>stakeholders</i> , análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com <i>ratings</i> externos de desempenho.

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
DESEMPENHO AMBIENTAL		
Materiais		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Associado ao tópico relevante “Combater o Desperdício”. Págs. 40 e 92
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• Objetivo: Evitar todas as formas de desperdício de forma a poupar recursos e minimizar a produção de resíduos. • Política: Algumas empresas Trivalor têm políticas definidas nesta área. • Compromissos/Objetivos/Metas: Taxa de retenção (Óleo alimentar usado / Óleo Alimentar Adquirido) = 15%. Impressões/Vendas <5%. • Responsabilidade e recursos: A empresa Sogenave em conjunto com a Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança monitoriza os consumos da Trivalor trimestralmente. • Mecanismos reclamação: N.A. • Projetos: Págs. 93
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o <i>feedback</i> dos nossos <i>stakeholders</i> , análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com <i>ratings</i> externos de desempenho.
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume.	Págs. 94 a 96
Energia		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Associado ao tópico relevante “Consumos de Água e Energia”. Págs. 40 e 98
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• Objetivo: Minimizar o consumo de recursos naturais. • Política: A Trivalor possui uma Política de Frota na qual aborda o consumo de combustíveis. • Compromissos/Objetivos/Metas: Combustível/Vendas <5%; Energia/Vendas<5%. • Responsabilidade e recursos: A empresa SOGENAVE em conjunto com a Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança monitoriza os consumos da Trivalor trimestralmente. • Mecanismos reclamação: N.A. • Projetos: Págs. 99
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o <i>feedback</i> dos nossos <i>stakeholders</i> , análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com <i>ratings</i> externos de desempenho.
GRI 302: Energia 2016	Consumo de energia dentro da organização.	Pág. 99

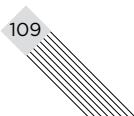
NORMA GRI INDICADOR		LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
Água		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	Associado ao tópico relevante “Consumos de Água e Energia”. Ver abordagem de gestão de “Energia”.	
GRI 303: Água 2016	Consumo de água, por fonte.	Pág. 98
Efluentes e Resíduos		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	Associado ao tópico relevante “Combater o Desperdício”. Ver abordagem de gestão de “Materiais”.	
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	306-2 Resíduos por tipo e por método de tratamento.	Págs. 96 e 97
DESEMPENHO SOCIAL		
Emprego		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	Associado ao tópico relevante “Atuação Ética”. Ver abordagem de gestão de “Anticorrupção”.	
GRI 401: Emprego GRI	401-1 Contratação de colaboradores e rotatividade de colaboradores.	Ver quadro abaixo
	401-2 Benefícios para colaboradores a tempo inteiro que não são atribuídos a colaboradores temporários ou a tempo parcial.	Pág. 66
	401-3 Licença parental.	Taxa de retorno ao trabalho: 99% homens 98% mulheres; 98% global. Taxa de retenção após 12 meses: 83% homens; 82% mulheres; 83% global. As razões de não permanência devem-se a transferências de concessão, iniciativa do trabalhador ou termo resolutivo do contrato de trabalho.

	GÉNERO	ENTRADAS			SAÍDAS		
		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
NORTE	Homens	122	182	58	169	275	107
	Mulheres	462	1 423	955	558	2 277	2 204
	Subtotal	584	1 605	1 013	727	2 552	2 311
SUL	Homens	569	832	231	483	867	274
	Mulheres	881	1 789	1 119	939	2 698	2 579
	Subtotal	1 450	2 621	1 350	1 422	3 565	2 853
AÇORES	Homens	7	8	1	8	11	0
	Mulheres	65	88	17	67	100	23
	Subtotal	72	96	18	75	111	23
MADEIRA	Homens	2	12	2	1	11	4
	Mulheres	25	68	32	16	55	32
	Subtotal	27	80	34	17	66	36
TOTAL DE ENTRADAS E SAÍDAS, POR FAIXA ETÁRIA		2 133	4 402	2 415	2 241	6 294	5 223
TOTAL DE ENTRADAS E SAÍDAS, POR GÉNERO	Homens	2 026			2 210		
	Mulheres	6 924			11 548		
TOTAL DE ENTRADAS E SAÍDAS		8 950			13 758		
TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE		39,0%			60,0%		



NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
DESEMPENHO SOCIAL		
Segurança e Saúde no Trabalho		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Associado ao tópico relevante “Saúde e Segurança no Trabalho”. Págs. 40 e 63
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• Objetivo: Assegurar a saúde e bem-estar dos colaboradores através da prevenção de acidentes de trabalho. • Política: Existe um foco estratégico na segurança e saúde no trabalho, consubstanciado em diversas iniciativas transversais às empresas do grupo. Algumas empresas têm Planos de Prevenção implementados. • Compromissos/Objetivos/Metas: >530 avaliações de risco. Taxa de frequência <40. Taxa de gravidade <1000. N° consultas medicina no trabalho / N° colaboradores >50%. • Responsabilidade e recursos: Direção Qualidade, Ambiente e Segurança. • Mecanismos reclamação: Os colaboradores podem fazer chegar as suas reclamações através dos canais hierárquicos ou dos Recursos Humanos. Qualquer acidente grave é reportado à Autoridade de Condições do Trabalho, pelo Gabinete Jurídico da Trivalor, em articulação com os serviços internos de saúde e segurança do trabalho, em 24 horas. • Projetos: Págs. 65
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o <i>feedback</i> dos nossos <i>stakeholders</i> , análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com <i>ratings</i> externos de desempenho
GRI 403: Saúde e Segurança Ocupacional 2016	403-2 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho.	Pág. 64
	403-3 Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais relacionado com a sua ocupação.	Em 2017 verificaram-se 10 casos de doenças profissionais.
Formação e Educação		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Associado ao tópico relevante “Formação e Avaliação”. Págs. 40 e 67
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• Objetivo: Otimizar as competências e o desempenho dos colaboradores. • Política: Existe um foco estratégico na formação e educação, consubstanciado em diversas iniciativas transversais às empresas Trivalor. • Compromissos/Objetivos/Metas: Cumprimento das 35h de formação por pessoa, por ano. • Responsabilidade e recursos: Academia Trivalor • Mecanismos reclamação: Existe mecanismo de reclamação criado para os colaboradores poderem reportar qualquer ocorrência à Academia Trivalor. • Projetos: Págs. 67 e 68
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o <i>feedback</i> dos nossos <i>stakeholders</i> , análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com <i>ratings</i> externos de desempenho.

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 404: Formação e Educação 2016	404-1 Média de horas de formação anual por colaborador.	Pág. 72
	404-2 Programas para desenvolvimento de competências e gestão do fim da carreira.	Pág. 71
	404-3 Percentagem de colaboradores que recebem regularmente avaliação de desempenho.	Pág. 70
Práticas de Segurança		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Associado ao tópico relevante “Segurança de Pessoas, Bens e Dados”. Págs. 40 e 57
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• Objetivo: Assegurar os níveis mais elevados de segurança para todas as pessoas, bens e dados sob a nossa responsabilidade. • Política: Em relação aos dados existem várias políticas em vigor na Trivalor automatizadas nos sistemas informáticos implementados pela B2B (exemplos: Controlo de acessos e de <i>passwords</i>, Registo de alterações, Política de antivírus, Gestão de armazenagem, <i>backups</i>, entre outras). A área da vigilância humana e eletrónica possui algumas políticas específicas para o setor. • Compromissos/Objetivos/Metas: Ausência de perda ou violação de dados. Zero incidentes de segurança. • Responsabilidade e recursos: A Administração da Trivalor e das respetivas empresas. O DPO (Departamento de Proteção de Dados) é responsável pela implementação de medidas técnicas e organizativas para a proteção da privacidade dos dados. • Mecanismos reclamação: Os colaboradores podem fazer chegar as suas reclamações através dos canais hierárquicos ou dos Recursos Humanos. Qualquer situação de maior gravidade no caso dos dados o DPO notifica a Comissão Nacional de Proteção de Dados, sem demora injustificada e, sempre que possível, até 72 horas após ter tido conhecimento da mesma. Qualquer situação de maior gravidade em relação a pessoas e bens do cliente a Administração da empresa ou pessoa mandatada para tal, notifica a Polícia de Segurança Pública. No caso das empresas de vigilância humana e eletrónica a Administração da empresa ou pessoa mandatada para tal, notifica o Ministério de Administração Interna ou a Autoridade Nacional de Proteção Civil. • Projetos: Pág. 57
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o <i>feedback</i> dos nossos <i>stakeholders</i> , análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com <i>ratings</i> externos de desempenho.



NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
Práticas de Segurança		
GRI 416: Saúde e Segurança dos Clientes 2016	410-1 Pessoal de segurança com formação nas políticas ou procedimentos de direitos humanos.	Desde 2014 que esta temática faz parte do módulo base da formação inicial de vigilante. Assumimos que a totalidade dos vigilantes a desempenhar funções em empresas Trivalor recebeu esta formação.
Saúde e Segurança do Cliente		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira.	Associado aos tópicos relevantes “Segurança Alimentar” e “Alimentação e Vida Saudável”. Págs. 40 e 84
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• Objetivo: Potenciar hábitos de alimentação e vida saudáveis. • Política: As empresas de <i>Food Service</i> têm políticas definidas nesta área. • Compromissos/Objetivos/Metas: Redução de açúcar, sal e gordura; Informação ao consumidor; Educação alimentar de colaboradores e consumidores; Aumento da oferta de hortofrutícolas. • Responsabilidade e recursos: Direção Qualidade, Ambiente e Segurança • Mecanismos reclamação: Existem mecanismos formais para apresentação de reclamações de clientes, consumidores e colaboradores. No caso dos clientes/consumidores as reclamações poderão ser efetuadas à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica. Em alternativa, existe a opção de resolução de litígios amigavelmente através dos Centros de Arbitragem dos conflitos de Consumo. (nota: A resposta a autoridades competentes ou centros de litígio é efetuada pela Administração da empresa ou pessoa mandatada para tal, nono prazo legal de 10 dias úteis). No caso de colaboradores as situações deverão ser reportadas aos Recursos Humanos. • Projetos: Págs. 50 e 85 a 87
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o <i>feedback</i> dos nossos <i>stakeholders</i> , análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com <i>ratings</i> externos de desempenho.
GRI 416: Saúde e Segurança dos Clientes 2016	416-1 Avaliação dos impactes na saúde e segurança das principais categorias de produtos e serviços.	Págs. 50 e 80
	416-2 Incidentes de não-conformidade relacionados com impactes na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços.	Págs. 50 e 80

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
Food Processing Sector Disclosure	FP5 Percentagem do volume de produção fabricado em unidades operacionais, certificadas por uma organização independente, em conformidade com normas internacionalmente reconhecidas de sistema de gestão de segurança de alimentos.	Pág. 49
	FP6 Percentagem do volume total de vendas de produtos ao consumidor, discriminado por categoria de produto, que contém baixo teor de gorduras saturadas e trans, sal e açúcares adicionados.	Págs. 84 a 87
	FP7 Percentagem do volume total de vendas de produtos ao consumidor, discriminado por categoria de produto, que contém um teor acrescido de ingredientes nutritivos como fibras, vitaminas, minerais, fitoquímicos e adição de alimentos funcionais.	Págs. 84 a 87
Comunicação de Marketing		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Associado ao tópico relevante “Qualidade de produtos e serviços”. Págs. 40 e 47
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	• Objetivo: Potenciar a satisfação e fidelização dos consumidores. • Política: A generalidade das empresas têm políticas definidas nesta área. • Compromissos/Objetivos/Metas: Realização de mais de 760 inspeções aos serviços (limpeza, restauração, segurança, etc.). Taxa de reclamações <1%. • Responsabilidade e recursos: Direção Qualidade, Ambiente e Segurança • Mecanismos reclamação: Livros de Reclamações (oficiais ou internos) e Inquéritos de Satisfação. As reclamações poderão ser reportadas pelo consumidor à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica. Em alternativa, existe a opção de resolução de litígios amigavelmente através dos Centros de Arbitragem dos conflitos de Consumo. (nota: a resposta a autoridades competentes ou centros de litígio é efetuada pela Administração da empresa ou pessoa mandatada para tal, no prazo legal de 10 dias úteis).
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o <i>feedback</i> dos nossos <i>stakeholders</i> , análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com <i>ratings</i> externos de desempenho.
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-3 Incidentes de não-conformidade relacionados com comunicações de <i>marketing</i> .	Não foram identificados quaisquer casos.
GRI 418: Privacidade dos Clientes 2016	418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Não foram identificados quaisquer casos.
Privacidade do Cliente		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Associado ao tópico relevante “Segurança de Pessoas, Bens e Dados”. Ver abordagem de gestão de “Práticas de Segurança”.	

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
Comunicação Transparente		
GRI 103: Abordagem de Gestão de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Págs. 40 e 78
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• Objetivo: Contribuir para uma melhor perceção interna e externa da Trivalor e das suas empresas, respondendo com rapidez às necessidades de comunicação. • Política: Foco estratégico na comunicação, procurando a harmonização e alinhamento da imagem da Trivalor e de todas as suas empresas num todo coeso. • Compromissos/Objetivos/Metas: Chegar consistentemente a todos os <i>stakeholders</i> da Trivalor de forma mais rápida, eficaz e assertiva. • Responsabilidade e recursos: Gabinete de Comunicação da Trivalor. • Mecanismos reclamação: N.A. • Projetos: Págs. 78 e 79
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o <i>feedback</i> dos nossos <i>stakeholders</i> , análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com <i>ratings</i> externos de desempenho.

N.A. - Não Aplicável | N.D. - Não Disponível

FICHA TÉCNICA	
TÍTULO	Relatório de Sustentabilidade 2017
PROPRIEDADE	Trivalor SGPS SA
COORDENAÇÃO	Comissão de Responsabilidade Social e Grupo de Projeto de Responsabilidade Social
CONSULTORES	BSD Consulting Portugal
DESIGN E PAGINAÇÃO	Happy Brands
APROVAÇÃO DE CONTEÚDOS	Conselho de Administração da Trivalor
DATA	Outubro 2018



TRIVALOR