



**RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE
2018 - 2020**

TRIVALOR

**À memória do Dr. Luís Carreira Garcia, 1961 – 2022,
Diretor de Sustentabilidade e Responsabilidade Social
Corporativa da Trivalor.**

Entre muitas outras funções que desempenhou exemplarmente na Trivalor, o seu contributo para o desenvolvimento da área da Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa foi fundamental, pela sua capacidade de assegurar a coesão de todos.

As suas características únicas enquanto Ser Humano, como a sua sensatez, ponderação, humilde sabedoria, conhecimento e competência, perdurarão na memória da Trivalor e de todos aqueles que tiveram o grande privilégio de o conhecer e admirar, mantendo-se viva a memória do seu exemplo de força, resiliência, determinação e de grande generosidade que tocou o coração de todos.

O Relatório de Sustentabilidade da **TRIVALOR SGPS, S.A.** insere-se na sua estratégia de comunicação, partilhando com os seus *stakeholders* os dados relativos ao seu desempenho nas áreas social, ambiental e de governo societário, bem como o impacto na sociedade e seus contributos para o desenvolvimento sustentável.

As diferentes áreas de *report* no presente relatório podem não contemplar os dados da totalidade das participadas, dado que as mesmas intervêm em distintos sectores de atividade e apresentam dimensões díspares.

Pretende-se que o relatório comunique de forma transparente e coerente, por isso, o relatório inclui, sempre que exequível e quando considerado significativo e apropriado, a informação de anos anteriores, para os principais indicadores, de forma que seja percecionada a evolução e tendências.

A **TRIVALOR** garante a proteção do autor de qualquer comunicação de irregularidades nos termos da Diretiva (EU) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019.

O presente relatório tem por âmbito as operações desenvolvidas pela **TRIVALOR** e suas participadas em todo o território nacional no período compreendido entre 1 de janeiro de 2018 e 31 de dezembro de 2020, considerando os requisitos legais introduzidos pelo Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, no que diz respeito à divulgação de informações não financeiras relativas às áreas sociais, ambientais e de *governance*.

Os conteúdos do relatório foram definidos com o intuito de fornecer uma visão completa e equilibrada, tendo em conta a missão e valores da **TRIVALOR** e suas participadas considerando, também, os resultados da consulta aos diferentes *stakeholders*, as informações obtidas de um *benchmarking* setorial e os tópicos materiais resultantes do processo de identificação e priorização.

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) das normas GRI, relevante para as participadas que integram a área alimentar.

O presente documento não foi alvo de verificação externa. Quaisquer dúvidas ou pedidos de esclarecimento sobre este documento devem ser remetidos para sustentabilidade@trivalor.pt.

// MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

JUNTOS COM CONFIANÇA.

O ano de 2020 surpreendeu-nos com uma série de desafios sem precedentes, aos quais tivemos de reagir com determinação e ponderação, forçando-nos a unir esforços para conseguirmos reagir com firmeza a todos os impactos sociais e económicos causados pela pandemia e que a todos muito surpreenderam. Contra todas as adversidades, não tivemos receio de nos adaptar, transformar e mesmo de nos reinventar, criando novas soluções e apresentando novas respostas, mas sempre com o mesmo compromisso: **servir bem-estar.**

A pandemia permitiu confirmar a capacidade de adaptação e resiliência, o que tornou possível mantermos ativamente em funcionamento sistemas de gestão, assegurando a continuidade das nossas atividades, a segurança dos nossos colaboradores, dos nossos clientes e consumidores, cobrindo vários dos temas materiais identificados pelas diferentes empresas nossas participadas, como sejam a qualidade, o ambiente, a segurança alimentar ou a segurança e saúde no trabalho, e assegurar as auditorias por entidades terceiras independentes aos sistemas de gestão integrados.

Consolidamos em 2020 a preparação do nosso roteiro para a sustentabilidade, e estabelecemos e confirmamos prioridades em ligação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Assim, identificamos como ODS a merecer uma atenção prioritária: 2 - Erradicar a Fome, 3 - Saúde de Qualidade, 6 - Água Potável e Saneamento, 8 - Trabalho Digno e Crescimento Económico, 12 - Produção e Consumo Sustentáveis, 13 - Ação Climática, 14 - Proteger a Vida Marinha e 15 - Proteger a Vida Terrestre. Neste sentido, conseguimos alavancar ações relacionadas com o combate ao desperdício alimentar, contribuição para diminuir o consumo de sal e de açúcar, controlo das emissões e dos resíduos, qualificação e proteção do trabalho e das pessoas, apoiar a recolha seletiva e a reciclagem, promover hábitos de consumo mais sustentáveis, com incorporação dos valores da Dieta Mediterrânica, classificada Património Mundial pela Unesco.

Sentimos um enorme orgulho pela disponibilidade e profissionalismo com que todos os nossos colaboradores desempenharam as suas funções, com uma entrega, determinação e mantendo-se diariamente na linha da frente do combate a esta epidemia. Manifestamos o nosso profundo reconhecimento pelos sacrifícios económicos e pessoais que recaem sobre todos os que cumprem diariamente a sua missão, muitas vezes enfrentando riscos. Com a vossa ação prestígiam a **TRIVALOR**, em observância dos nossos valores, princípios e compromisso total com a qualidade, rigor e eficiência de trabalho.

Agora, apesar de todas as incertezas, olhamos para o futuro com otimismo e com uma esperança renovada, crentes de que seremos capazes de ultrapassar todos os desafios que ainda nos esperam, e certos do sucesso e prosperidade merecida.

A Administração



JOAQUIM CABAÇO
PRESIDENTE



GONÇALO FIGUEIREDO DE BARROS
ADMINISTRADOR



JOSÉ LEAL DE ARAÚJO
ADMINISTRADOR



MARIA DE FÁTIMA PORTULEZ
ADMINISTRADOR



CARLOS MOURA
ADMINISTRADOR

// ÍNDICE

O RELATÓRIO

Sobre o relatório	03
Mensagem da administração	04

01

A TRIVALOR SGPS

Visão, Missão e Valores	09
A História	10
Áreas de Negócio	13

02

AS EMPRESAS TRIVALOR

Empresas	15
Governo da sociedade e da sustentabilidade	30
Políticas e códigos de conduta	31
Parcerias	32
Tópicos materiais relevantes	33
Plano Trivalor para a sustentabilidade	40
Gestão dos sistemas para o desenvolvimento sustentável	41

03

VALOR À ECONOMIA

Criar valor	45
Qualidade de produtos e serviços	50
Segurança alimentar	52
Melhoria contínua	55
Segurança de pessoas, bens e dados	61
Inovação	66

04

VALOR ÀS PESSOAS

O nosso capital humano	72
Saúde e segurança no trabalho	74
Formação e desenvolvimento	78
Benefícios e atenção aos colaboradores Trivalor	85

05

VALOR À SOCIEDADE

Atuação ética	88
Comunicação transparente	90
Somos comunidade	92
Defesa da saúde pública	94
Alimentação e vida saudável	97

06

VALOR AO AMBIENTE

Por um futuro sustentável	104
Combate ao desperdício	106
Responsabilidade na cadeia de fornecimento	110
Economia circular	115
Resíduos	116
Consumo de água e energia	117

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Tabelas GRI	122
-------------	-----

01

A TRIVALOR SGPS

**EXCELÊNCIA.
CONFIANÇA.
INOVAÇÃO.
SUSTENTABILIDADE.**

A **TRIVALOR SGPS, SA.** é uma *holding* de capital 100% nacional, fundada em 1989, através da integração da **GERTAL, TICKET RESTAURANT, SOGENAVE** e **ITAU**. Detém mais de 10 empresas a operar em 4 áreas de negócio.

Prosseguindo a nossa **visão, “ser líder nacional em serviços de reconhecida qualidade, inovação e criação de valor”**, somos responsáveis pelo bem-estar de milhões de consumidores. Privilegiamos a produção e os fornecedores nacionais e apostamos no desenvolvimento sustentável das nossas atividades. Mantermo-nos fiéis aos nossos valores faz da **TRIVALOR** líder de mercado na prestação de serviços em *outsourcing*, com especialização no segmento de *Business & Facility Services*.

A **missão** da **TRIVALOR** é **servir bem-estar** a todos os seus clientes, consumidores e colaboradores, contribuindo para o desenvolvimento social, económico e ambiental da sociedade portuguesa. Um compromisso que assenta num conjunto de **valores** comuns (**Excelência, Confiança, Inovação e Sustentabilidade**) que definem a sua atuação e que são transversais a todas as suas empresas. Valores que orientam a nossa conduta profissional e humana e que têm por objetivo contribuir para o equilíbrio e bom funcionamento de todas as empresas **TRIVALOR**, através do seu respeito e prática comum.

1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE

// A HISTÓRIA

1963



Constituição do ITAU
RESTAURAÇÃO COLETIVA

1974



Constituição da TICKET RESTAURANT
BENEFÍCIOS E INCENTIVOS

1998

Constituição da SOCIGESTE
PRODUÇÃO ALIMENTAR

2000

Aquisição da IBERLIM
LIMPEZA



2002

Constituição da STRONG
SEGURANÇA HUMANA E ELETRÔNICA

2012

Aquisição da CLIMAMOR
MANUTENÇÃO E GESTÃO DE FACILITIES

2014

Aquisição da CATEFRU
PRODUÇÃO ALIMENTAR



TRIVALOR

CONSTITUIÇÃO TRIVALOR SGPS, S.A.

GERTAL
RESTAURAÇÃO COLETIVA

SOGENAVE
REPRESENTAÇÕES E LOGÍSTICA

TICKET RESTAURANT
BENEFÍCIOS E INCENTIVOS

ITAU
RESTAURAÇÃO COLETIVA

1989



Constituição da SOGENAVE
REPRESENTAÇÕES E LOGÍSTICA



Constituição da GERTAL
RESTAURAÇÃO COLETIVA

1973



Constituição da CERGER
RESTAURAÇÃO PÚBLICA E CATERING DE EVENTOS

1999

Constituição da PAPIRO
GESTÃO DOCUMENTAL

2001



Constituição da SINAL MAIS
GESTÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS



Aquisição da SERDIAL
VENDING



Constituição da B2B
SERVIÇOS PARTILHADOS

2010

2013

Constituição da BIOSOG
PRODUÇÃO INDUSTRIAL

1
TRIVALOR SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À ECONOMIA

4
VALOR ÀS PESSOAS

5
VALOR À SOCIEDADE

6
VALOR AO AMBIENTE

2015



Aquisição da A TEMPORÁRIA

TRABALHO TEMPORÁRIO E OUTSOURCING

Aquisição da ALARMIBÉRICA INTERNACIONAL

SEGURANÇA HUMANA E ELETRÓNICA

Aquisição da NOVA SERVIÇOS

LIMPEZA

Participação na FEB

PRODUÇÃO ALIMENTAR

Participação na FLEXBEN

BENEFÍCIOS E INCENTIVOS

2017

Aquisição da VALDOC

GESTÃO DOCUMENTAL

Aquisição da TAMPER

SEGURANÇA ELETRÓNICA

Aquisição da CHARON

SEGURANÇA HUMANA E ELETRÓNICA

2020



Constituição da A TEMPORÁRIA OUTSOURCING

TRABALHO TEMPORÁRIO E OUTSOURCING

Aquisição da VIVAMAIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Aquisição da SOV EXPRESSO

TRABALHO TEMPORÁRIO E OUTSOURCING

Aquisição da S.O.V.

SEGURANÇA HUMANA E ELETRÓNICA

Aquisição da INFRASECUR

SEGURANÇA ELETRÓNICA

Participação na UPK

MANUTENÇÃO E GESTÃO DE FACILITIES

2018

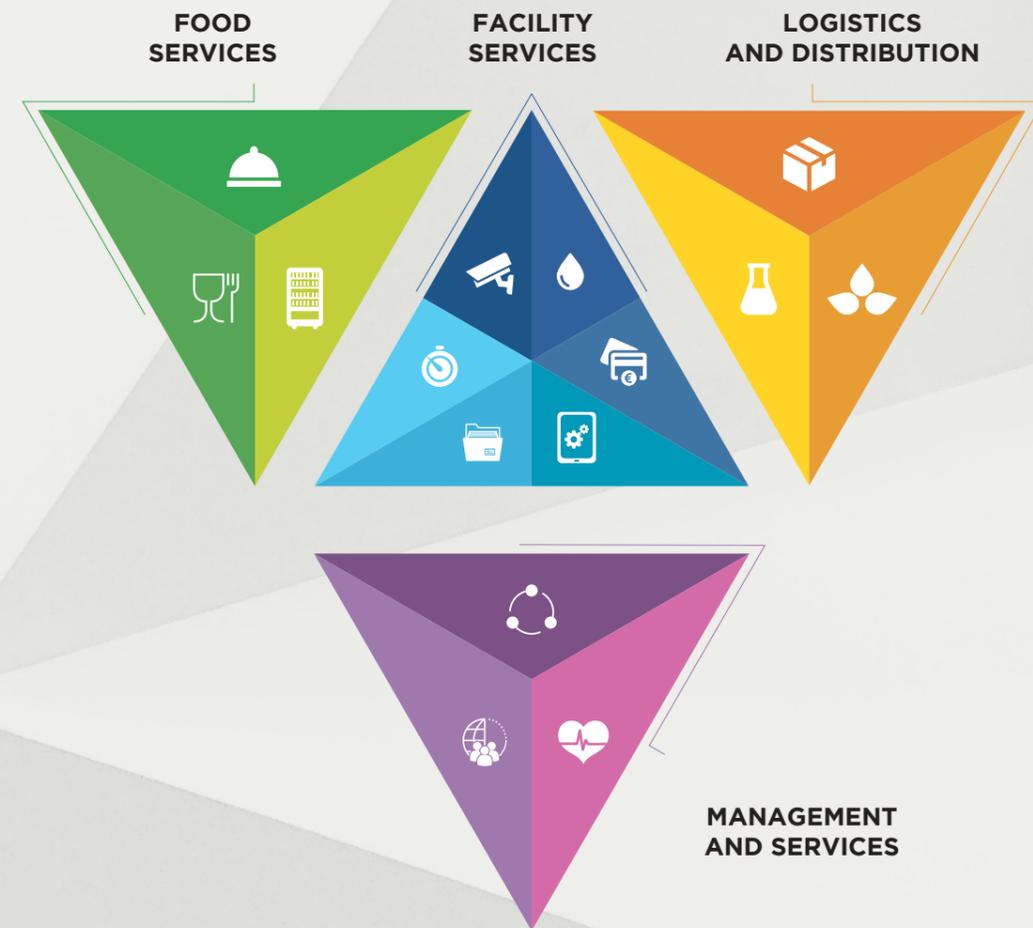


Constituição da STRONG CHARON

SEGURANÇA HUMANA E ELETRÓNICA

2016

// ÁREAS DE NEGÓCIO



1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE

02

AS EMPRESAS

As empresas que integram a **TRIVALOR SGPS, S.A.**, dependendo do seu estatuto social, são conduzidas por um conselho de administração ou por um conselho de gerência, constituído por membros, executivos e não executivos, designados pela *holding*, e que respondem pela organização, pela gestão corrente das atividades, e pelo desenvolvimento do negócio.

A definição das linhas orientadoras da estratégia, bem como os investimentos, são da responsabilidade da **TRIVALOR**, que através do seu conselho de administração, estabelece as orientações transversais e comuns a todas áreas de negócio, e restabelece para as empresas, os objetivos macro a serem alcançados.

Os resultados são acompanhados em modo contínuo, pelo conselho de administração da **TRIVALOR**, de acordo com um modelo de *report* e uma bateria de indicadores previamente determinados. Complementarmente, a cada trimestre, são efetuadas, reuniões de avaliação, que servem à execução de balanços e a afinamentos das estratégias estabelecidas.

NÚMEROS QUE GERAM VALOR

+10
EMPRESAS

3.345
CLIENTES COM
2 OU MAIS
SERVIÇOS

232.857
HORAS DE
FORMAÇÃO

22.743
COLABORADORES

758 M€
VOLUME DE
NEGÓCIOS GLOBAL

43
NACIONALIDADES
DIFERENTES

37.000
HORAS DE
LIMPEZA E
DESINFECÇÃO
(HOSPITAIS)

81%
PERCENTAGEM
DE COMPRAS
NACIONAIS (€)

132 ton
ÓLEOS ALIMENTARES
ENCAMINHADOS PARA
VALORIZAÇÃO

9.7 M
HORAS DE VIGILÂNCIA

56 M
REFEIÇÕES
SERVIDAS

+447 MW
ENERGIA
FOTOVOLTAICA
PRODUZIDA

+86 ton
ALIMENTOS
DOADOS

Valores referentes ao ano de 2020



FOOD SERVICES

GERTAL

RESTAURAÇÃO COLETIVA

A **GERTAL**, Companhia Geral de Restaurantes e Alimentação, S.A. especialista em soluções alimentares no mercado da restauração - o seu *know-how* - responde às necessidades dos seus clientes com a maior flexibilidade e eficiência. Tem como missão atuar no setor da restauração, com valores e princípios de inovação e de sustentabilidade que surpreendam permanentemente os seus diferentes *stakeholders*, como clientes e consumidores, colaboradores, fornecedores e acionistas.

A **GERTAL** privilegia a formação contínua e o treino dos seus colaboradores, com processos formais de qualificação e reconhecimento de competências, a melhoria contínua dos processos, com o envolvimento dos clientes, e a eficiência e transparência na gestão na cadeia de abastecimento. A inovação nutricional e gastronómica, contando com o contributo dos melhores técnicos e especialistas do mercado, e o respeito estrito pela legislação fiscal, laboral e ambiental, a par do cumprimento de rigorosas normas de higiene e segurança alimentar, são contributos da matriz distintiva da proposta de valor da **GERTAL**.

Tendo como objetivos a redução do plástico e do papel, a redução do desperdício e a redução dos resíduos orgânicos, e a redução de sal, da gordura e do açúcar, bem como da proteína animal nas refeições servidas, com estímulos ao maior consumo de vegetais e fruta, são estímulos a uma alimentação mais saudável e sustentável.



+30M
REFEIÇÕES



+1.300
UNIDADES



+5.000
COLABORADORES

Indicadores referentes ao ano de 2020



gertal

SUL Rua da Garagem, 10
2794-022 Carnaxide

NORTE Rua das Cardosas, 1495
4425-510 São Pedro Fins - Maia

GERTAL.PT



ITAU

RESTAURAÇÃO COLETIVA

O **ITAU** - Instituto Técnico de Alimentação Humana, com mais de 50 anos de história, é uma das mais antigas empresas na área da alimentação em Portugal. Como pioneiros em diversas áreas, tem responsabilidade acrescida em trilhar novos caminhos alternativos a favor de um futuro mais sustentável.

O **ITAU** definiu como missão a prestação de serviços de alimentação com os mais elevados níveis de qualidade visando a segurança alimentar total geradora de confiança nos seus clientes e a fidelização dos seus consumidores através de um clima organizacional mobilizador das suas equipas. Assume-se como uma empresa que promove uma cultura inovadora, socialmente responsável e sustentável, espelhando nos seus processos uma melhoria contínua assente nas boas práticas de saúde e segurança no trabalho e de respeito pelos princípios de preservação do meio ambiente.

Em 2019, o **ITAU** reposiciona-se estrategicamente no mercado, especializando-se nos segmentos Saúde e Social. São objetivos da empresa diferenciar-se na área da alimentação sénior, mas também pela sua aceleração digital e compromisso com a responsabilidade social. Outro dos grandes objetivos prosseguidos, é o desenvolvimento de novas políticas para a empresa, de forma a afirmar a sua preocupação com os aspetos ambientais e sociais, implementando medidas como:

- Redução de plástico descartável;
- Moderação do consumo de proteína animal;
- Redução de desperdício.



+25M
REFEIÇÕES



+550
UNIDADES



+3.500
COLABORADORES

Indicadores referentes ao ano de 2020



SUL Rua da Garagem, 10
2790-078 Carnaxide

NORTE Rua das Cardosas, 1495
4425-510 São Pedro Fins - Maia

ITAU.PT



CERGER

RESTAURAÇÃO PÚBLICA E CATERING DE EVENTOS

A **CERGER**, presente no mercado desde 1998, é uma empresa dedicada à Gestão de Concessões de Restauração Pública, Serviços de Catering e Gestão de Eventos numa ampla e diversificada gama de espaços. Com uma vasta experiência, tem consolidado o seu percurso através de uma grande amplitude de serviços, executados com elevado rigor, demonstrando capacidade de resposta e flexibilidade.

Na **CERGER**, mantém-se uma gestão criteriosa de todos os fatores relacionados com a ecoeficiência e a preservação do meio ambiente, de forma a não comprometer os recursos naturais. Para tal, a **CERGER** aposta na sensibilização e formação dos seus colaboradores, promovendo consciência para a importância da redução de consumos de água, energia, plástico ou papel, procurando minimizar o seu impacto nos ecossistemas e contribuir para a conservação da biodiversidade.

A **CERGER** consciente do seu papel na sociedade e da importância das alterações climáticas, vem realizando anualmente o inventário corporativo de carbono de um dos restaurantes mais simbólicos sob a sua gestão, de modo a identificar as atividades mais intensivas em emissões de gases com efeito de estufa.



+20
ANOS DE
EXPERIÊNCIA



vasta gama
DE ESPAÇOS
CONCESSIONADOS



**serviços de
excelência**
EM EVENTOS E SOLUÇÕES
CORPORATE

Indicadores referentes ao ano de 2020



SUL Rua da Garagem, 10
2790-078 Carnaxide

CERGER.COM



SERDIAL

VENDING

A **SERDIAL VENDING** é uma empresa especializada na comercialização de produtos alimentares em máquinas de venda automática e o maior operador nacional de vending.

Tem como missão prestar e desenvolver serviços de vending de acordo com as necessidades do cliente, garantindo a competitividade, a saúde e o bem-estar dos consumidores e o valor acrescentado ao acionista, promovendo a sustentabilidade. Seja no setor público ou no privado, a **SERDIAL VENDING** oferece soluções alimentares práticas, com garantia de qualidade, assegurando sempre o cumprimento dos princípios da segurança alimentar, ajudando a melhorar as pausas no trabalho dos seus consumidores.

Apreciar um chocolate quente, um bom pequeno-almoço antes da jornada de trabalho ou uma refeição ligeira num curto intervalo, é uma das propostas dentro do alargado leque de escolhas, totalmente personalizadas para a realidade de cada cliente.



+100
ROTAS



+5.000
MÁQUINAS



+180.000
PRODUTOS SERVIDOS
DIÁRIAMENTE

Indicadores referentes ao ano de 2020

SERDIAL
VENDING

SEDE Rua da Garagem, 10
2790-078 Carnaxide

SUL Rua Arquiteto Dias Coelho 52/54,
2660-394 São Julião do Tojal

NORTE Rua das Cardosas 1495,
4425-510 S. Pedro de Fins

SERDIAL.PT



SOGENAVE

REPRESENTAÇÕES E LOGÍSTICA

A **SOGENAVE** é um dos maiores operadores nacionais na área da distribuição alimentar e não alimentar, distribuindo das marcas mais reconhecidas em todo o território nacional e a todos os segmentos de mercado, desde grandes instituições da área da saúde e da educação, hipermercados, supermercados, armazenistas até aos setores hoteleiro e da restauração, intervindo ainda na área do *food equipment*, com projetos e montagem de cozinhas.

Para todos estes segmentos apresenta soluções específicas e adequadas que fazem da **SOGENAVE** um *Food Service Provider* único, através da compra, venda e distribuição por todo o território nacional de uma vasta gama de produtos, dispondo para tal de 7 plataformas logísticas/polos comerciais, em Lisboa, Porto, Viseu, Covilhã, Madeira, São Miguel e Terceira nos Açores.

A **SOGENAVE** oferece ao mercado um sortido completo (em que se incluem 35 marcas de representação e 19 marcas próprias), possibilitando uma adequada gestão do *foodcost* pelos seus clientes, apoiado num serviço especializado de gestão de ementas.

Desenvolvendo com rigor a normalização de processos, a **SOGENAVE** implementa soluções apoiadas nas mais recentes tecnologias, garantindo os níveis de serviço acordados.



+24.000
REFERÊNCIAS



+120.000
TONELADAS
DE PRODUTOS
DISTRIBUIDOS



+5.800
PONTOS DE ENTREGA

Indicadores referentes ao ano de 2020

SogenaVe

SUL Rua Arquiteto Dias Coelho 52/54,
2660-394 São Julião do Tojal

NORTE Rua das Cardosas, 1495,
4425-510 S. Pedro Fins - Maia

SOGENAVE.PT



FEB CAFÉS

PRODUÇÃO ALIMENTAR

A **FEB** é uma das torrefadoras mais antigas do país, sendo desde 1944 a Fábrica Estrela da Beira uma referência nacional na arte da torra artesanal do café em Portugal. A História da **FEB** faz parte da história nacional do café e remete para conceitos de tradição e excelência.

O café **FEB** é 100% natural, e cuidadosamente selecionado e combinado entre os tipos de grão Robusta e a Arábica, para devolver o verdadeiro equilíbrio entre aroma e sabor nos *blends* que desenvolvem para os seus produtos e marcas, assim como para os produtos e marcas próprias de muitos dos nossos clientes nacionais ou estrangeiros.

Está presente em vários segmentos de mercado, desde a cafetaria, ao salão de chá, ao restaurante tradicional português e ao *gourmet*, passando pelas grandes cadeias hoteleiras e de restauração, casa e escritório, e mercado grossista de marcas próprias.



+70
ANOS DE
EXPERIÊNCIA



**Unidade de
produção
industrial**



Café
PARA O SETOR
PROFISSIONAL

Indicadores referentes ao ano de 2020

café
FEB
Desde 1944

SUL Parque Industrial de Taveiro, lotes 23 e 24,
3045-504 Coimbra

CAFESFEB.COM



STRONG CHARON

SEGURANÇA HUMANA E ELETRÓNICA

A **STRONG CHARON**, líder em soluções de segurança, é uma empresa portuguesa que representa no mercado a maior e mais diferenciadora oferta de serviços de segurança privada, apostando na conceção de soluções integradas de vigilância humana e tecnologia de vanguarda.

A forte aposta no investimento tecnológico, a gestão de um dos mais sofisticados centros operacionais de segurança do país, a formação qualificada dos seus quadros e a adoção das melhores práticas, constituem alguns dos seus principais fatores de diferenciação. A **STRONG CHARON** tem como principal missão o compromisso de servir tranquilidade e construir uma relação de total confiança com todos os que lhe confiam a proteção dos seus ativos, pessoas, bens e negócios, garantindo uma relação duradoura e rica em experiências positivas.

Em todos os aspetos das suas atividades de negócio a orientação é numa lógica de desenvolvimento sustentável, considerando quatro principais áreas de intervenção:

- Responsabilidade e transparência nos modelos de gestão;
- Comprometimento com a ecoeficiência e a proteção ambiental;
- Valorização das pessoas, do trabalho e da dimensão social;
- Responsabilidade social, envolvendo a sua cadeia de valor e a comunidade.



Líder
DE MERCADO



**Oferta
integrada**
DE SEGURANÇA



+5.100
COLABORADORES

Indicadores referentes ao ano de 2020

**STRONG
CHARON**
SOLUÇÕES DE SEGURANÇA
ALVARÁ Nº41 A), B) E C)

NORTE Rua das Cardosas, 1495,
4425-510 São Pedro Fins, Maia

SUL Rua do Entreposto Industrial, 8,
2610-135 Amadora

MADEIRA Rampa do Pico do Cardo, 6,
9020-125 Funchal

STRONGCHARON.PT



IBERLIM

LIMPEZA

A **IBERLIM** - Higiene e Sustentabilidade Ambiental, tem como atividade principal a prestação de serviços de limpezas técnicas e higienização. Atua, essencialmente, nas áreas de transportes, comércio, indústria e serviços, com elevada exigência e a especificidade que cada uma das respetivas áreas requer.

Orienta a organização das suas equipas e meios com foco na qualidade dos serviços e na preocupação com os impactos ambientais. Destaca o controlo da qualidade, o acompanhamento, a supervisão e a manutenção de equipas em todas as regiões do país.

Tem contemplado na sua missão assumir-se como parceiro privilegiado dos seus clientes na constante busca da qualidade. Assumir-se como entidade responsável, solidária e estimulante para os seus colaboradores, assegurando um presente de qualidade e um futuro motivador. Assumir-se como empresa de referência perante o Estado e acionistas, quer pelo cumprimento rigoroso dos seus deveres, quer pela obtenção de performances que garantam a justa compensação face aos riscos assumidos.



+57M€
VOLUME
DE NEGÓCIOS



+1.200
CLIENTES



+6.200
COLABORADORES

Indicadores referentes ao ano de 2020



NORTE Rua das Cardosas, 1495
4425-510 S. Pedro Fins - Maia

SUL Rua Arquiteto Dias Coelho, 52/54
2660-394 São Julião do Tojal

IBERLIM.PT



NORTE Rua das Cardosas, 1495
4425-510 S. Pedro Fins Maia

SUL Av. Infante Santo, 21-A
1350-177 Lisboa

MADEIRA Rampa do Pico do Cardo, 6,
9020-125 Funchal

TICKET.PT



TICKET SERVIÇOS

BENEFÍCIOS E INCENTIVOS

A **TICKET RESTAURANT** de Portugal atua no mercado dos benefícios extrassalariais, através dos Tickets Serviços, disponíveis nos formatos cartão, vale, digital e mobile, que comercializa, com vantagens fiscais ou operacionais, permitindo às organizações escolher soluções economicamente vantajosas, fiscais ou operacionais, que concorrem para o bem-estar dos colaboradores.

Tem sede em Lisboa e dispõe de 3 delegações regionais, de modo a servir os seus clientes, utilizadores e filiados em todo o País, com a maior rapidez e eficiência.

Os produtos que comercializa: **TICKET RESTAURANT** para o pagamento do subsídio de refeição, Ticket Infância para subsidiar despesas de educação no pré-escolar, Ticket Educação e Ticket Ensino, para subsidiar despesas de educação/formação sem limite de idade, Ticket Saúde para o apoio social e despesas de saúde, Ticket Car para o pagamento de combustível e despesas de assistência auto, e ainda o Ticket Oferta para pagamento de bens e serviços numa variada rede de parceiros.

Também nesta área de negócio, a inovação marca presença, por via do Portal de clientes, utilizadores e filiados e Ticket Serviços e da aplicação My Ticket, que visam corresponder às necessidades dos utilizadores e empresas.

A **TICKET RESTAURANT** criou o programa de fidelização, o Ticket+, que oferece descontos em produtos e serviços de diversas áreas aos clientes e utilizadores de todos os produtos comercializados pela **TICKET SERVIÇOS**.



+15.000
CLIENTES



+250.000
UTILIZADORES



+30.000
ESTABELECIMENTOS
ADERENTES

Indicadores referentes ao ano de 2020



A TEMPORÁRIA/ A TEMPORÁRIA OUTSOURCING

A **TEMPORÁRIA** inclui nos seus serviços 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 principal o centro e oeste do País, com especial enfoque nos setores agroalimentar e agroindustrial.

Como elementos diferenciadores dos seus serviços, 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.

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.



+30

ANOS DE EXPERIÊNCIA
EM TRABALHO
TEMPORÁRIO



+100

CLIENTES



**Gestão
flexível**

DE TRABALHO
TEMPORÁRIO

Indicadores referentes ao ano de 2020

TEMPORÁRIA
TEMPORÁRIA
outsourcing

NORTE Rua das Cardosas, 1495 2º
4425-510 São Pedro Fins

SUL Rua Belchior de Matos nº 9 B R/C
2500-324, Caldas da Rainha

ATEMPORARIA.PT



VIVAMAIIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A **VIVAMAIIS** é uma empresa 100% nacional que apresenta soluções diferenciadoras e uma forte orientação para o bem-estar da saúde e da segurança dos trabalhadores incluindo serviços de higiene, saúde e segurança no trabalho, dispondo de 17 clínicas/delegações que permitem assegurar, através dos melhores profissionais, rapidez de resposta e um serviço de proximidade.

Tem como missão estabelecer relações de parceria com os clientes, em total observância da legislação, contribuindo para o aumento da competitividade e locais de trabalho seguros e saudáveis.

Aportando mais valor e comodidade à cadeia de valor dos clientes, disponibiliza ainda um leque alargado de diferentes serviços e de produtos, que vão desde a segurança alimentar e a formação, à manutenção de extintores, entre outros, e que contribuem para locais de trabalho mais seguros e saudáveis, defendendo a sustentabilidade dos negócios e a melhoria da competitividade.

+32.000
CLIENTES

16
ESTABELECIMENTOS

14
UNIDADES
MÓVEIS

Indicadores referentes ao ano de 2020

VIVAMAIIS

SUL Avenida do Brasil, N.º 7-B,
1700-062 Lisboa

VIVAMAIIS.PT



B2B

SERVIÇOS PARTILHADOS

A **B2B** é uma empresa de Serviços Partilhados, que sustenta as suas propostas de valor, em requisitos de flexibilidade, rapidez e redução de custos, atuando em áreas que não representam o *core business* das empresas suas clientes. A **B2B** reúne especialistas oriundos das diversas empresas da **TRIVALOR**, resultado de uma estratégia interna de concentração de competências das diferentes unidades de negócio, o que lhe permitiu eliminar a redundância de serviços e ganhar eficiência.

O resultado foi uma melhoria na qualidade do serviço prestado em áreas tão especializadas como as tecnologias de informação, gestão de recursos humanos, apoio ao controlo de gestão, gestão financeira e contabilidade, gestão da faturação e cobranças, e ainda, o apoio jurídico.

Todo o *know-how* resultado das competências integradas, bem como a sólida experiência que veio sendo construída, passaram a estar também disponíveis para clientes externos à **TRIVALOR**, e passaram a integrar as propostas multiserviços.



optimização

DO TRABALHO
ADMINISTRATIVO



6M

LANÇAMENTOS
CONTABILÍSTICOS/ANO



+250.000

HORAS ANUAIS DE
FORMAÇÃO E ESTÁGIOS

Indicadores referentes ao ano de 2020



SINAL MAIS

GESTÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS

A **SINAL MAIS** atua no segmento dos serviços profissionais a empresas, desenhando soluções que integram todos os serviços disponibilizados pelas empresas do universo **TRIVALOR**.

A sua missão é oferecer ao mercado um diversificado leque de soluções em regime de *outsourcing*, que garantam um maior controlo e flexibilidade na gestão dos serviços contratados, ajustando-se às especificidades de cada cliente.

A **SINAL MAIS** promove o aumento de eficiência através da exploração de sinergias e da existência de um único interlocutor para a execução dos processos não *core* à atividade dos nossos clientes. Presta todos os serviços à medida das necessidades de cada organização sua cliente, com equipas profissionais especializadas, com a coordenação de um único interlocutor dedicado e conhecedor não só da realidade e das necessidades da empresa como também de toda a estrutura e componente humana, poupando tempo e recursos.



Interlocução

ÚNICA



Eficiência

DE RECURSOS



Aumento

DE SINERGIAS



NORTE Rua das Cardosas, n.º 1495
4425-510 São Pedro Fins - Maia

SUL Rua Arquiteto Dias Coelho 52/54
2660-394 São Julião do Tojal

B2B.COM.PT



NORTE Rua das Cardosas, n.º 1495
4425-510 São Pedro Fins - Maia

SUL Rua da Garagem, n.º 10
2794-022 Carnaxide

SINALMAIS.COM.PT

// 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 os projetos de sustentabilidade e responsabilidade social corporativa da *holding*, foi criada a Direção da Sustentabilidade e Responsabilidade Social

Corporativa, que tem entre as suas funções, a articulação com os responsáveis para estas áreas, existentes em cada uma das empresas **TRIVALOR**.

A referida Direção assegura a representação da **TRIVALOR** junto de associações e organizações, que prosseguem objetivos com interesse para o conjunto das empresas participadas, nomeadamente relativas ao desenvolvimento sustentável e à responsabilidade social.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE

JOAQUIM CABAÇO

ADMINISTRADORES

GONÇALO FIGUEIREDO DE BARROS

JOSÉ LEAL DE ARAÚJO

MARIA DE FÁTIMA PORTULEZ

CARLOS MOURA

DIREÇÃO DA SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

LUÍS CARREIRA GARCIA

CAROLINA SOUSA

// POLÍTICAS E CÓDIGOS DE CONDUTA

A **TRIVALOR** na assunção de que a satisfação e a confiança de todos os seus clientes, consumidores, colaboradores, parceiros e acionistas, entre outras partes interessadas, é uma prioridade, estabeleceu diferentes instrumentos de apoio às atividades de Governance, que incluem:



// PARCERIAS



Na prossecução dos propósitos que persegue em ligação com os seus compromissos para a sustentabilidade e para a responsabilidade social, a TRIVALOR está representada em diversas associações e entidades. De que se destacam entre outras, a título exemplificativo, as seguintes:

Conjuntamente com mais de 150 empresas, subscrevemos a **Carta de Princípios das Empresas pela Sustentabilidade**, documento que reúne as empresas portuguesas em torno de compromissos comuns de desenvolvimento sustentável para Portugal. A Carta é composta de 20 objetivos, 20 metas e 20 indicadores, comuns a todas as empresas, e permite demonstrar a contribuição das empresas para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), das Nações Unidas, alinhando com a estratégia da UE e de Portugal.

Participamos ativamente em associações como a **Associação Smart Waste Portugal**, entidade especialmente vocacionada para os desafios da economia circular, e no âmbito da qual integramos o Grupo de Trabalho para o Tratamento Colaborativo do Desperdício, Perdas e Resíduos Alimentares, e aderimos ao **Pacto Português para os Plásticos** (onde integramos 5 grupos de trabalho), com foco numa nova economia para os plásticos no respeito da visão de que os plásticos devem integrar a economia numa lógica circular - garantindo que os materiais permanecem na economia, maximizando o seu valor, e não se perdendo no meio ambiente.

Desenvolvemos também a nossa atividade, estando representados em

organismos de características supranacionais, caso da **Food Service Europe**, de que a TRIVALOR é membro enquanto uma das 4 *Leading Companies Europeias*, e nesse âmbito integramos a *Food Waste Task Force*, participamos nos trabalhos de discussão da Diretiva SUP, e na discussão da Estratégia Europeia do Prado ao Prato e da Estratégia para a Biodiversidade, entre outros temas relevantes.

Fomos umas das 15 empresas nacionais pioneiras no compromisso com a iniciativa **Act4nature Portugal**, um movimento orientado para a mobilização das empresas com vista a proteger, promover e restaurar a biodiversidade, num contexto em que diversos estudos científicos recentes alertam para que o planeta está a perder biodiversidade a um ritmo sem precedentes, aproximando-se rapidamente de um ponto de não retorno.

Em linha com a preocupação relacionada com as cidades sustentáveis, preparamos a adesão ao **Pacto para a Mobilidade Empresarial** para a Cidade de Lisboa, que viemos a concretizar no início de 2020, tendo subscrito dois compromissos, um em ligação com aumento de viaturas elétricas na frota e outro com a adoção de medidas na área da mobilidade suave, posteriormente reforçados

com um compromisso relativo à instalação de postos de carregamento elétrico para viaturas.

Fazemos parte dos órgãos sociais do **Grace - Empresas Responsáveis**, associação empresarial de utilidade pública, que atua nas áreas da responsabilidade social e da sustentabilidade.

Merece ainda referência a nossa participação no **iGen - Fórum Organizações para a Igualdade** e a subscrição da **Carta Portuguesa para a Diversidade**, instrumento voluntário criado com o objetivo de encorajar os empregadores a implementar e desenvolver políticas e práticas internas de promoção da diversidade.

Nas relações de parceria desenvolvidas, com impacto em ações de responsabilidade social, continuamos o apoio a entidades como o **Banco Alimentar**, a **Refood** ou a **Legião da Boa Vontade**, e suportamos iniciativas como as desenvolvidas pela **EPIS - Empresários pela Inclusão Social**, pela **APDP - Associação Protetora dos Diabéticos de Portugal** ou o **Givingtuesday**, movimento de solidariedade global que chegou a Portugal em 2019.

// TÓPICOS MATERIAIS RELEVANTES

A TRIVALOR conduz um processo regular de avaliação externa independente dos sistemas integrados de gestão, que cobrem diferentes tópicos materiais que identificamos, como sejam a qualidade, a segurança alimentar, o ambiente, a segurança e saúde no trabalho, a inovação ou a ética (esta via responsabilidade social).

Os tópicos materiais mais relevantes para a gestão e relato da informação não financeira da TRIVALOR foram identificados em 2016, considerando as Normas *Global Report Initiative* e *Food Processing Sector Disclosures*. A identificação foi efetuada através da implementação de um processo alargado, aten-

dendo à avaliação de contexto da TRIVALOR e das empresas suas participadas, e considerando a consulta de diferentes *stakeholders* e a apreciação de estudos e relatórios sectoriais em relação com as nossas atividades, bem como dados de *benchmarking* e não descurando a visão interna.



1 IDENTIFICAÇÃO

Contributos dos stakeholders

Foi analisada informação de diferentes canais de comunicação, incluindo questionários de avaliação da satisfação e a resultante da análise de sugestões e reclamações.

Estudos setoriais

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

Benchmarking

Foram consultados os relatórios de sustentabilidade de várias empresas nacionais e internacionais para identificar as prioridades estratégicas definidas, a estrutura de governação para a sustentabilidade, os tópicos materiais considerados, os sistemas de gestão implementados e respetivas certificações, iniciativas voluntárias e acordos e compromissos subscritos, entre outros.

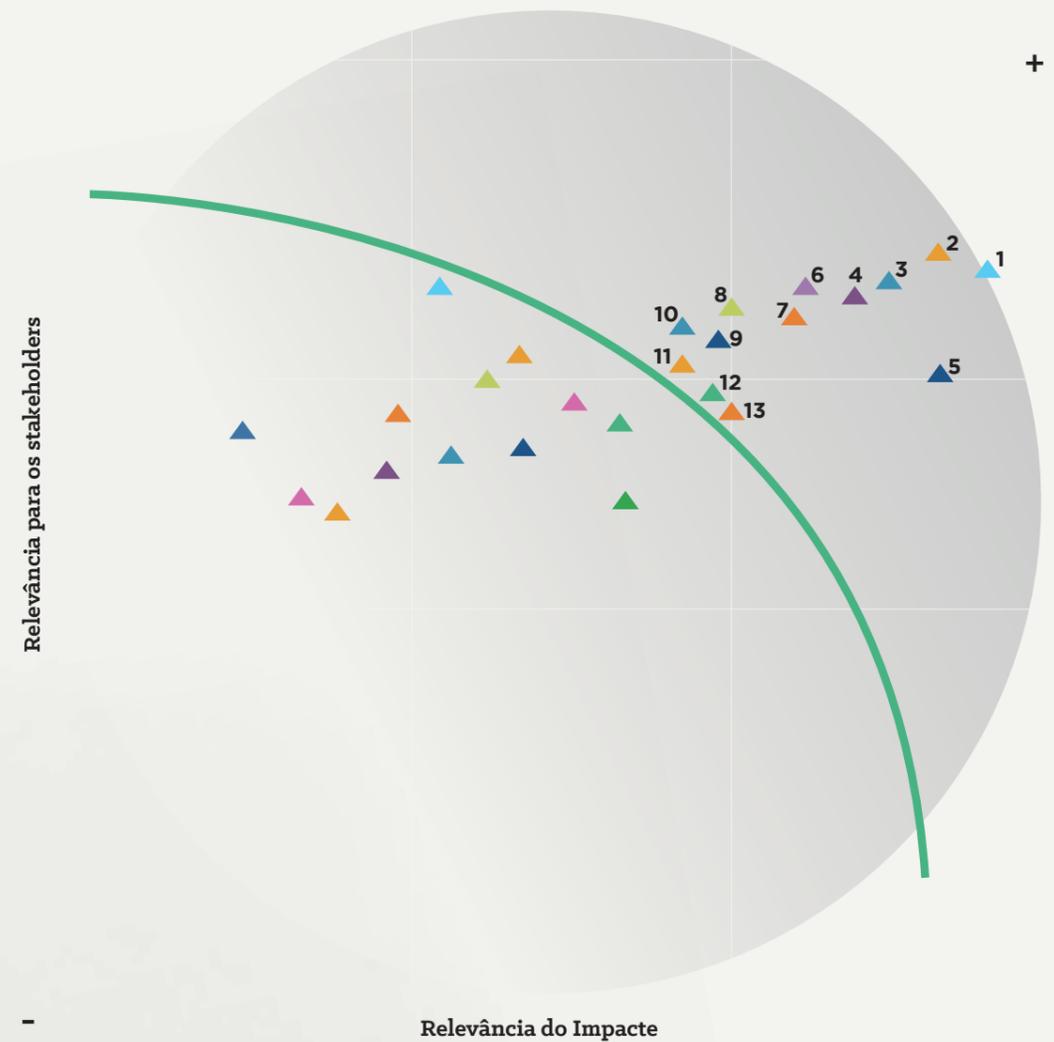
Normas GRI e FPSD

Os tópicos constantes das Normas *Global Report Initiative*, e do *Food Processing Sector Disclosures*, foram analisados de forma a identificar aqueles que correspondem a impactos significativos da TRIVALOR, ou que sejam importantes na perspetiva das decisões dos nossos stakeholders.

2 PRIORIZAÇÃO

Na sequência dos passos de identificação e priorização, resultou o ordenamento seguinte dos tópicos materiais, doravante tópicos de sustentabilidade, por ordem decrescente de relevância:

- ▲ Atuação Ética
- ▲ Segurança Alimentar
- ▲ Combate ao Desperdício
- ▲ Saúde e Segurança no Trabalho
- ▲ Qualidade de Produtos e Serviços
- ▲ Defesa da Saúde Pública
- ▲ Alimentação e Vida Saudável
- ▲ Comunicação Transparente
- ▲ Segurança de Pessoas, Bens e Dados
- ▲ Formação e Avaliação
- ▲ Consumos de Água e Energia
- ▲ Inovação
- ▲ Melhoria Contínua (anteriormente designado por "Produtividade")



Atendendo à importância dos diferentes tópicos materiais, foi constituída uma matriz que ilustra o seu posicionamento relativo, considerando a relevância de cada um deles para os stakeholders e para a TRIVALOR, identificando-os para efeitos de abordagem pelas empresas e apresentação do presente relatório.

Tendo a TRIVALOR inscrito na sua Missão, "servir bem-estar" aos seus clientes, como base da sua estratégia, decidiu juntar aos 13 tópicos antes identificados, Criar Valor, tópico que resulta da aplicação do posicionamento assumido face aos seus clientes e em linha de conta com as novas tendências que consideramos na base da sustentabilidade.

A reflexão sobre os diferentes tópicos identificados e a sua materialidade é mantida de modo contínuo, sendo alvo de revisão a espaços considerados adequados, ou sempre que surjam alterações significativas. Antevemos a inclusão de novos tópicos e uma reavaliação à materialidade dos temas antes identificados, considerando para além do anteriormente referido, o impacto da situação pandémica e os objetivos para o desenvolvimento sustentável (ODS). O resultado deste trabalho, acontecerá previsivelmente no ano de 2021.

Para cada um dos 14 tópicos relevantes que foram identificados como prioritários, foi estabelecida uma correspondência entre a abordagem de gestão da TRIVALOR, e as Normas GRI e FPSD, traduzida na tabela que seguidamente se apresenta.



VALIDAÇÃO

TÓPICOS RELEVANTES	NORMAS 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 à Economia / 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 Consumidor	•	•	416-1; 416-2	Valor à Economia
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 Gerais	•		102-43	Valor à Economia
	GRI 417: Comunicação de Marketing	•		217-3	
DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA	GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor	•		416-1; 416-2	Valor à Sociedade
ALIMENTAÇÃO E VIDA SAUDÁVEL	GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor	•	•	416-1	Valor à Sociedade
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	Valor à Economia
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 e Educação	•	•	302-1	Valor ao Ambiente
	GRI 303: Água e Efluentes	•	•	303-1	
INOVAÇÃO	-	•		TRIVALOR Quantitativo	Valor à Economia
MELHORIA CONTÍNUA	-	•		TRIVALOR Quantitativo	Valor à Economia

2021

COMPROMISSO

Início de nova análise de materialidade

ENVOLVIMENTO E COMUNICAÇÃO COM OS STAKEHOLDERS

Recorremos a diferentes canais e pontos de contato com os nossos *stakeholders*, e participamos ativamente em instituições e plataformas multiempresa, para ativar uma atitude colaborativa e assumir compromissos.

STAKEHOLDERS	COMUNICAÇÕES	
COLABORADORES	Rede social corporativa	Newsletters
	Ações de formação	Mensagem no recibo de vencimento
	Cartazes e folhetos informativos	Reuniões
CLIENTES	Reuniões periódicas	Newsletters
	Questionários de satisfação	Call center
	Análise de reclamações e sugestões	
CONSUMIDORES	Cartazes e folhetos informativos	Análise de reclamações e sugestões
	Questionários de satisfação	Newsletters Newsletters
	Redes sociais	
FORNECEDORES	Reuniões periódicas	Questionário de satisfação
	Avaliação de desempenho	
PARCEIROS	Reuniões periódicas	Avaliação de desempenho
	Grupos de trabalho e <i>task forces</i>	
COMUNIDADE	Participação em ações setoriais e responsabilidade social	Participação em eventos temáticos
	Assembleias gerais	
	Campanhas de comunicação e sensibilização	Grupos de trabalho
ACIONISTAS	Assembleias gerais	Reuniões periódicas
	Apresentação de resultados	
ENTIDADES REGULADORAS	Resposta a questionários	Notificações
	Acompanhamento e análise de auditorias	Envio de informação legal
	Reuniões	

CONSULTA SOBRE OS TÓPICOS MATERIAIS

A consulta aos *stakeholders* internos e externos, sobre os tópicos relevantes para a 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, (38 respostas internas e 90 respostas externas), permitiu efetuar, com confiança, a avaliação dos tópicos relevantes para a gestão e relato de sustentabilidade. O processo de avaliação contou com os contributos dos administradores e dos delegados para a responsabilidade social, de cada uma das empresas da **TRIVALOR**, contando ainda com a participação dos elementos da Comissão da Responsabilidade Social, existente à data.

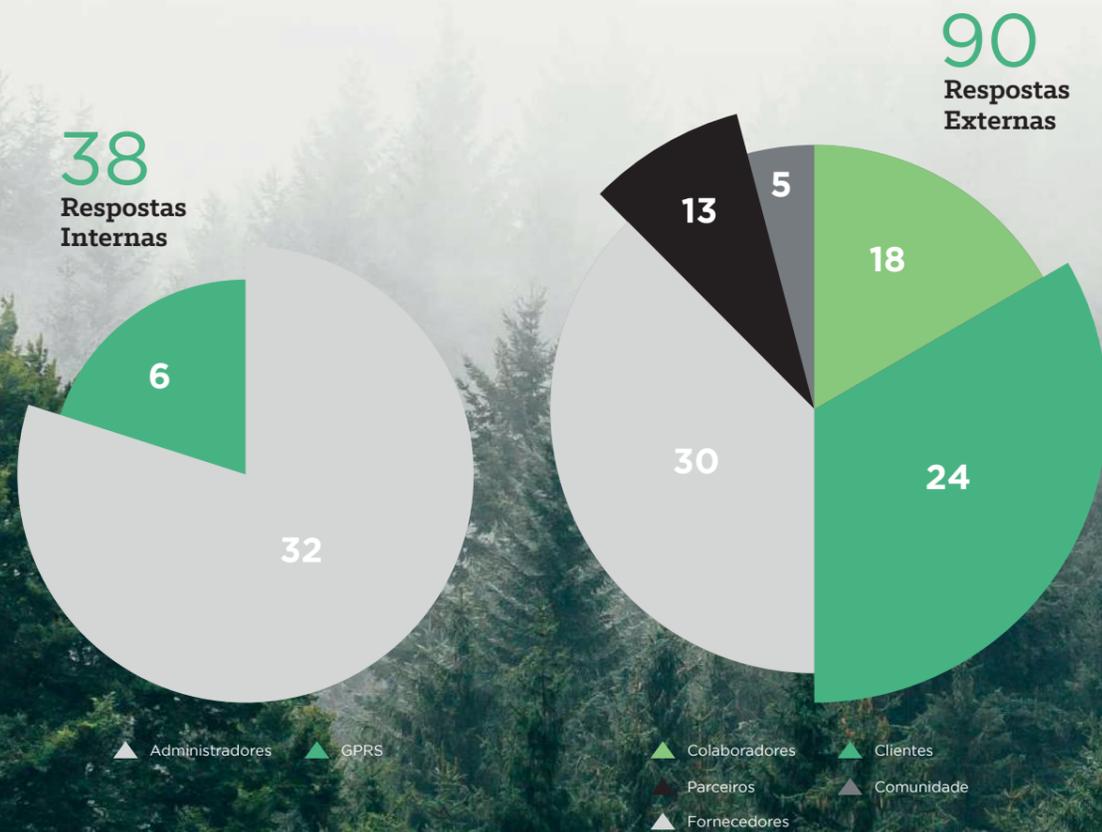
PRINCIPAIS PREOCUPAÇÕES LEVANTADAS PELOS STAKEHOLDERS

As entrevistas realizadas possibilitaram reconhecer, de um ponto de vista qualitativo, a existência um conjunto de tópicos considerados relevantes para os *stakeholders* da **TRIVALOR**, que se relacionam com os tópicos materiais identificados, e que servem de entrada para novas reflexões, e orientação para a ação, sendo eles:

- A necessidade de manter a relação qualidade/preço;
- O impacto da rotatividade das equipas, tendo em conta necessidade de assegurar estabilidade da prestação do serviço;
- O combate ao desperdício alimentar;
- A atenção a prestar à formação e integração de novos colaboradores;

OS TÓPICOS MATERIAIS E A RESPOSTA DA TRIVALOR AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A **TRIVALOR** em alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, emanados da resolução das Nações Unidas intitulada “Transformar o nosso mundo: Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável”, incentiva cada uma das empresas suas participadas, a adotar compromissos para a sustentabilidade, em linha com aqueles ODS e com os tópicos materiais relevantes antes referidos, em que caso a caso, as empresas podem exercer uma maior influência. Posto isto, o enquadramento das linhas de ação está privilegiadamente em ligação aos ODS seguidamente identificados:



// PLANO TRIVALOR PARA A SUSTENTABILIDADE

A **TRIVALOR** tem estabelecido e em aplicação o designado Plano **TRIVALOR** para a Sustentabilidade que se preocupa com diferentes temas como o progresso económico, tende a promover o desenvolvimento individual, o equilíbrio social e a inclusão, e serve à prevenção da degradação ambiental.

O Plano **TRIVALOR** para a Sustentabilidade apresenta como estratégia, promover a consciência para a sustentabilidade e apoiar os compromissos para o desenvolvimento de uma sociedade comprometida com as gerações futuras, ambientalmente responsável, economicamente viável e socialmente justa. Está organizado em torno de três eixos de desenvolvimento, que se alinham com os tópicos materiais da sustentabilidade que foram identificados e com a estratégia definida:

EIXO 1
O aumento da consciencialização para a sustentabilidade.

EIXO 2
A identificação regular dos tópicos materiais e sua relevância, e dos riscos e oportunidades, definindo objetivos e metas.

EIXO 3
A condução de ações, a sua monitorização e a comunicação e reporte dos resultados, procurando a melhoria contínua.

// GESTÃO DOS SISTEMAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Os sistemas de gestão implementados na **TRIVALOR** permitem assegurar a qualidade, a segurança e o desenvolvimento sustentável através das normas da *International Organization for Standardization*, bem como de normas portuguesas. Os controlos/auditorias externas e a monitorização interna que a implementação dos sistemas de gestão carecem, permitem a verificação dos procedimentos instituídos e da conformidade legal, confirmando a efetividade dos sistemas e ações implementadas.

De acordo com as especificidades das suas atividades, as diferentes empresas da **TRIVALOR** implementam sistemas de gestão com base nos referenciais normativos seguidamente identificados.

SEGURANÇA E QUALIDADE DE PRODUTO



03

VALOR À **ECONOMIA**

1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

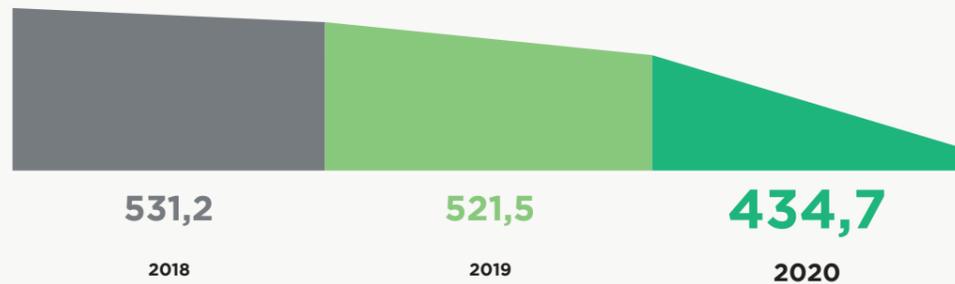
6
VALOR AO
AMBIENTE

O VALOR EM NÚMEROS

Valor económico acumulado (M€)



Valor Económico Direto Gerado - Receitas (M€)



Valor Económico Direto Distribuido (M€)

CUSTOS OPERACIONAIS



INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE



PAGAMENTOS AO ESTADO



SALÁRIOS E BENEFÍCIOS DOS COLABORADORES



// CRIAR VALOR

TÓPICO MATERIAL Nº 14



Na TRIVALOR, a dimensão económica da sustentabilidade está relacionada com a criação de valor para a economia, que começa nas próprias empresas, e na capacidade de acrescentar valor a todos os seus *stakeholders* e nos sistemas económicos a nível local, nacional e global.

No sentido de continuar a promover o desenvolvimento das nossas empresas e processos, procedemos à:

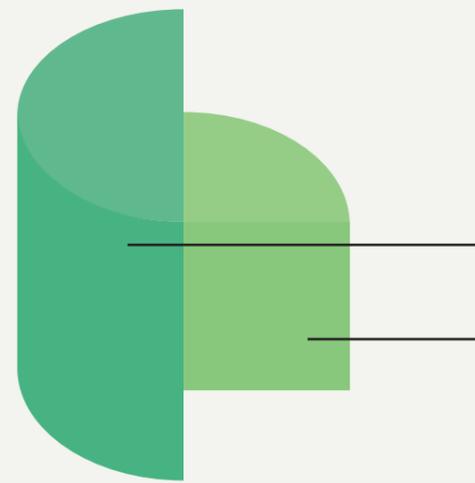
- Melhoria e intensificação dos processos de comunicação interna e externa, com a criação do Gabinete de Comunicação da **TRIVALOR**;
- Consolidação dos projetos de melhoria contínua com a constituição de uma equipa dedicada, atualização das ferramentas de trabalho e reformulação dos processos de avaliação e controlo;
- Aposta na inovação, que passou pelo Programa de Inovação Trinova, e posteriormente pelo lançamento do Programa Emerge, direcionado para novas empresas nos segmentos do agroalimentar, da logística, da segurança privada e eletrónica, e das limpezas técnicas, entre outras, e relativamente às quais a **TRIVALOR** possa vir a posicionar-se como cliente, como investidor ou como parceiro;
- Reestruturação das áreas da gestão da qualidade, do ambiente e da segurança (QAS), integrando equipas e adotando uma coordenação nacional central, no sentido de promover uma melhoria na eficiência dos recursos, de forma a melhorar resultados.

Reconhecemos que o valor percebido pelos nossos clientes, pelos nossos acionistas e em termos gerais pela sociedade, constitui um ativo das nossas empresas. Esta é uma convicção que levamos à prática há mais de 50 anos e que tem sustentado o crescimento ao longo dos anos apesar de, no ano de 2020, termos sido confrontados com o maior dos desafios, a pandemia COVID-19, a qual tivemos que enfrentar através da confirmação da capacidade de adaptação e resiliência das nossas pessoas.



A atividade económica da TRIVALOR e das suas participadas gera também impactos considerados relevantes nos parceiros das suas cadeias de valor, e nomeadamente nos seus fornecedores:

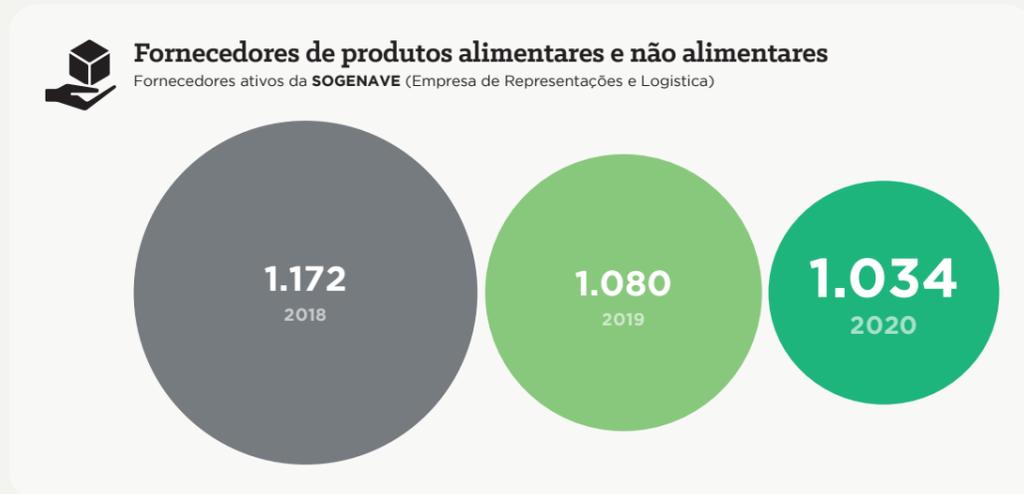
Os dados apresentados são respeitantes aos valores que decorrem da atividade da SOGENAVE, que tem vindo progressivamente a concentrar as relações contratuais com os diferentes fornecedores, substituindo-se nessa atividade às restantes empresas da TRIVALOR. No sentido de aumentar a transparência do presente relato, procederemos nos próximos anos (meta 2022), a uma integração de informações relativas a outros processos de contratação com fornecimentos, que ainda subsistem nas empresas.



Volume de compras da SOGENAVE no triénio (M€)

373,6
TOTAIS

287,5
NACIONAIS



2022 COMPROMISSO

Integração de informações relativas a outros processos de fornecimentos no volume de compras

CRESCER PARA FAZER CRESCER

Crescer de forma sólida e sustentada tem sido o denominador comum da estratégia da TRIVALOR desde a sua fundação, com as empresas participadas a posicionarem-se no sentido de reforçar a presença no mercado e a situar-se na liderança dos setores de atividade onde operam e, por consequência, também por esta via, acrescentando mais valor à economia nacional.

CUMPRIMOS ESTE POSICIONAMENTO ATRAVÉS DE:



No decorrer do triénio, continuamos o amadurecimento do processo de reavaliação do portefólio procedendo, por exemplo, a integrações e fusões onde considerado adequado, e mantendo as seguintes áreas de atuação: *Management and Services; Food Services; Logistics and Distribution e Facility Services.*

AS NOSSAS EMPRESAS NA LINHA DA FRENTE

Na linha da frente do combate à COVID-19, a TRIVALOR continuou diariamente a assegurar a sua missão, com as suas empresas a desempenharem um papel fundamental no combate à propagação do surto. Revelou a capacidade de adaptar a oferta às necessidades dos clientes, assegurando serviços indispensáveis ao funcionamento das empresas e das instituições. Conheça alguns exemplos de iniciativas que foram lançadas neste contexto:

A **IBERLIM** continuou diariamente na linha da frente do combate à COVID-19, assegurando a descontaminação e higienização de espaços, públicos e privados, de modo a garantir ambientes seguros, limpos e confortáveis para todos os seus utilizadores.



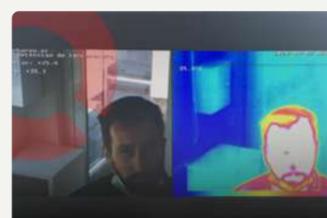
A **VIVAMAIS** lançou um micro-site dedicado ao novo coronavírus, desenvolvido de forma a poder comunicar diretamente com os seus colaboradores, clientes e parceiros.



Para proporcionar a todos os profissionais de saúde o acesso facilitado à compra dos seus produtos, o **ITAU** desenvolveu o "Mercado **ITAU**", um conceito que permite que estes profissionais realizem as suas encomendas sem necessidade de sair do seu local de trabalho.



A **SOGENAVE** criou um serviço de entregas domiciliárias de cabazes de bens essenciais, para que os seus clientes não precisem de sair de casa para ter ao seu dispor tudo aquilo de que necessitam. Saiba como em fiqueemcasa.SOGENAVE.pt



A **STRONG CHARON** desenvolveu novas soluções tecnológicas adaptadas a este novo contexto de pandemia, como sistema de monitorização, de reconhecimento facial ou câmaras térmicas, essenciais para o regresso à atividade com toda a segurança.



Associar o cartão **TICKET RESTAURANT** ao MB WAY e usá-lo para fazer compras sem ter de utilizar mais nada a não ser o smartphone, foi outra das iniciativas promovidas em contexto de pandemia. O pagamento de compras em supermercado ou refeições com MB WAY é mais rápido, prático e seguro, evitando a necessidade de contacto com dinheiro ou superfícies de pagamento.



A **SERDIAL** adaptou a sua oferta de modo a possibilitar a aquisição de equipamentos de proteção individual nas suas máquinas de Vending, passando inclusive a disponibilizar novas máquinas 100% dedicadas à disponibilização de produtos para a prevenção do contágio da COVID-19.

UM VALOR RECONHECIDO

O mercado e os diversos *stakeholders* têm reconhecido a TRIVALOR com um conjunto de prémios e certificações que, além de validarem o caminho traçado, constituem um importante incentivo para o aprofundamento da estratégia.

SOGENAVE DISTINGUIDA COM PRÉMIO



A **SOGENAVE** foi distinguida pela HotelShop+SocialShop, no âmbito da sua VI Convenção, que distingue, anualmente, a performance dos melhores compradores e fornecedores do setor hoteleiro. Neste evento, que decorreu sob o tema "Gestão de Compras", a **SOGENAVE** recebeu o Prémio Melhor Relação Qualidade-Preço no setor alimentar, referente ao ano de 2019.

PONTO. EM DESTAQUE NA IMPRENSA



O nosso **PONTO.** foi destaque na edição de fevereiro de 2020 da Revista "Pontos de Vista", dando a conhecer mais sobre este novo conceito 360° de alimentação saudável para empresas, escolas e eventos. Leia o artigo completo em <https://bit.ly/3bVXp4z> e conheça a reportagem sobre o conceito que promove no mercado uma oferta de espaços autênticos e acolhedores, que estimulam a partilha. Saiba mais sobre o **PONTO.** em ponto360.pt



STRONG CHARON RECEBE DUPLA DISTINÇÃO

Foi com um sentimento de enorme orgulho que a **STRONG CHARON** recebeu por duas vezes em 2020 a distinção de "Marca de Mês" no Índice de Satisfação do Portal da Queixa, na categoria Segurança e Vigilância. Este prémio veio enaltecendo o esforço e a dedicação diária colocada em tudo o que a **STRONG CHARON** executa, para garantir um serviço de excelência, só possível pelo compromisso e profissionalismo dos seus colaboradores, que marca a forma sua forma de atuar.

Sustentabilidade

ITAU PREMIADO NOS FNA

O **ITAU** foi um dos vencedores da 10ª Edição do Food and Nutrition Awards 2019, arrecadando o galardão na categoria de Sustentabilidade Alimentar, com o tema "ITAU + Sustentável". A candidatura espelhou um conjunto de boas práticas relacionadas com a redução de desperdício, a redução de plástico de utilização única e a redução de consumo de proteína animal. Este foi o 3º ano consecutivo em que o **ITAU** recebeu este prémio, em mais um claro sinal de consolidação das suas políticas de sustentabilidade e responsabilidade social.



Inovação

PRÉMIO "BEST SPONSOR"

A **TRIVALOR** foi distinguida pela SAP como "Best Sponsor" na entrega dos prémios "Top 5 HR Successes", no People Intelligence Summit. Este galardão reconhece a excelência do acompanhamento executivo e da estrutura de apoio por parte da gestão de topo da **TRIVALOR** em todas as fases de implementação da solução SAP SuccessFactors, contribuindo para o sucesso do projeto.



// QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS

TÓPICO MATERIAL Nº 5



Na TRIVALOR, a qualidade é entendida como um vetor crítico da gestão, pelo que é fomentada, 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 prestados e dos produtos oferecidos aos consumidores.

A cultura da qualidade de produtos e serviços 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.

Para o alcance da qualidade de produtos e serviços, consideramos que devem ser tidos em conta os seguintes aspetos:

- A satisfação dos nossos clientes, através de uma gestão da qualidade cada vez mais centrada na relação com o cliente, e nas suas expectativas e necessidades;
- O aumento da produtividade, mantendo os níveis de qualidade reconhecidos pelos clientes;
- A expansão da prática de avaliação da satisfação dos clientes a todas as empresas.

Número de reclamações



No sentido de melhorar o relato nesta rubrica, procedemos ao recálculo dos dados respeitantes a anos anteriores, integrando também as reclamações dos serviços de *vending*.

Oficiais	105	61	12
Totais	386	211	64
	2018	2019	2020

DIAMOND JUBILEE CELEBRATION - LISBOA 2018

Em 2018, a TRIVALOR através das suas empresas Socigeste, Catefru e SOGENAVE, foi responsável pelo fornecimento da alimentação do Evento *Diamond Jubilee Celebration*, por altura da visita a Portugal de Sua Alteza o Aga Khan, quando foi celebrado o seu Jubileu de Ouro.



Foram decisivos para o sucesso alcançado, a capacidade de planeamento, o rigor estabelecido ao nível dos processos, os métodos de controlo implementados e a total transparência com os nossos clientes, que puderam acompanhar sem restrições todas as fases, desde o aprovisionamento, até ao processo produtivo e ao serviço.

O evento principal que decorreu em Julho em Lisboa, foi precedido por um evento de menor dimensão, em França, 9.300 refeições, produzidas em Portugal, transportadas por via terrestre e servidas em Paris, à comunidade Ismaili local. O serviço que decorreu em Portes Versailles, salão de exposições, foi efetuado com equipamentos transportados a partir de Portugal e da Inglaterra, e instalados no local, exclusivamente para o efeito.

Esta operação, com uma dimensão nunca verificada em Portugal, só foi possível pela experiência e conhecimento adquirido ao longo de anos, e em resultado da cultura da qualidade e de segurança alimentar, instaladas.



UMA APOSTA CERTIFICADA

A promoção de uma cultura empresarial que faz da qualidade um princípio basilar tem, indubitavelmente, relação com a certificação pela norma internacional **NP EN ISO 9001**.



58
LOCAIS

// SEGURANÇA ALIMENTAR

TÓPICO MATERIAL Nº 2



Porque o fornecimento de refeições é uma das áreas de negócio das empresas que compõem a TRIVALOR, a segurança alimentar é um valor inegociável e uma preocupação cimeira nos produtos confeccionados e disponibilizados.

O rigor das normas e procedimentos são o denominador comum à nossa atuação em todas as etapas da cadeia alimentar: assim, adotamos as melhores práticas e dotamo-nos de sistemas de prevenção, verificação e controlo da segurança alimentar, do prado ao prato (*Farm to Fork*).

Fizemos nossa missão - e cumpro-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 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 *Pillsbury Company*, atualmente, aplicado em todo o mundo.

Confiamos numa vasta equipa de técnicos especialistas, que conta com médicos veterinários, nutricionistas, agrónomos e engenheiros alimentares, entre outros, e que, juntamente com colaboradores comprometidos, formados e treinados, zeladores das boas práticas de produção, transporte e distribuição, conseguem 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**:



33

LOCAIS

RIGOR E CONTROLO

Para cumprir os exigentes objetivos de higiene e segurança alimentar, as diferentes empresas, possuindo ou não sistemas de gestão da segurança alimentar certificados, utilizam diversos instrumentos de controlo e acompanhamento dos processos, tais como inspeções higio-sanitárias, auditorias internas e auditorias a fornecedores, e ainda análises laboratoriais e testes a produtos.

Nesse sentido, são determinados planos de trabalho que envolvem inspeções às instalações e processos produtivos, auditorias aos sistemas de segurança alimentar e a realização de análises microbiológicas e físico-químicas. O histórico dos resultados alcançados, bem como os dados de processo que vão sendo alvo de monitorização, possibilitam verificar

planos e programas e validar resultados, com uma lógica de eficiência de recursos.

De forma a aumentar a transparência na cadeia de abastecimento, além dos testes e das análises laboratoriais já efetuadas aos géneros alimentícios, passaram a ser efetuados análises através de DNA pelo método PCR (*Polimerase Chain Reaction*) para confirmação das espécies de origem ou incorporadas em determinados produtos, contribuindo também desta forma para aumentar a confiança nas fontes de aprovisionamento.

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



Inspeções realizadas

Instalações	458	549	336
Boas práticas de fabrico e higiene	1.654	1.716	1.070
	2018	2019	2020



Auditorias realizadas a fornecedores pela SOGENAVE

46	34	12
2018	2019	2020



Análises laboratoriais

Alimentos	3.587	3.756	2.688
Operadores	1.975	2.127	1.580
Superfícies	2.280	2.017	1.608
PCR	0	1	4
	2018	2019	2020

SELEÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE FORNECEDORES

Os padrões de exigência adotados pelas diversas empresas participadas da **TRIVALOR**, estão igualmente presentes na seleção dos diferentes fornecedores com quem estabelecemos relações de parceria.

Na sua maioria, as relações estabelecidas com os fornecedores de matérias-primas e de soluções e serviços, são responsabilidade da **SOGENAVE**, que gere a função *procurement* para as diferentes necessidades das restantes empresas da **TRIVALOR**. Assim, é a **SOGENAVE** a empresa que concentra a maioria das parcerias nacionais e internacionais, regendo-se por critérios rigorosos no estabelecimento de relações contratuais com terceiros, de forma a garantir transparência, honestidade e eficiência na utilização dos recursos.

Algumas relações de conteúdo técnico mais específico são asseguradas por diferentes empresas, é o caso das tecnologias de informação, em que a identificação de requisitos e a seleção de fornecedores está a cargo da **B2B**, ou são responsabilidade de unidades de estrutura como, por exemplo, a Academia Trivalor ou a Direção da Qualidade, Ambiente e Segurança da **TRIVALOR**, que asseguram, respetivamente, as relações com fornecedores na área da formação, ou dos laboratórios e das entidades certificadoras.

O acompanhamento das relações estabelecidas mantém-se ao longo de toda a relação contratual. À semelhança do que acontece com as próprias empresas que integram a **TRIVALOR**, também os fornecedores são visados por ações de inspeção das respetivas plataformas logísticas ou locais de produção, para aferição do cumprimento de requisitos em ligação com a legislação, qualidade, comércio ético e justo, bem-estar animal, segurança no trabalho, segurança alimentar, sustentabilidade, ambiente, responsabilidade social, saúde e nutrição.

A **SOGENAVE** está empenhada no desenvolvimento da sua Política de Compras Sustentáveis, que deverá desenvolver em ligação com as restantes empresas, devendo servir de pilar à abordagem integrada das diferentes companhias, na área da sustentabilidade, com enfoque especial nos produtos alimentares.

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, a fim de atingir um elevado nível de proteção da saúde. Neste âmbito, o cumprimento do regulamento (EU) nº 1169/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro assume-se como primordial para a prestação de informação adequada 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 de Saúde Dr. Ricardo Jorge, o que permite obtermos a informação dos alergénios existentes e a valorização nutricional dos alimentos contribuindo para um consumo informado.



2022

COMPROMISSO

Revisão da Política de Compras Responsáveis

// MELHORIA CONTÍNUA

TÓPICO MATERIAL Nº 13



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, através de uma produção eficiente e um consumo responsável.

Na **TRIVALOR** fazemos da melhoria contínua um valor transversal a todas as operações, mobilizando os nossos colaboradores em prol da eficácia e eficiência dos processos e procedimentos, com vista à satisfação dos clientes e dos consumidores. É, por isso, que a equipa, criada em 2015, dedicada ao desenvolvimento de uma cultura de melhoria contínua na **TRIVALOR**, mantém a sua metodologia de atuação assente nas seguintes ações:

- No diagnóstico e análise de processos;
- No acompanhamento de operações no terreno;
- Na identificação de desperdícios e oportunidades de melhoria;

- No desenho e teste de soluções, em equipa;
- Na definição de KPI's de processos e monitorização de resultados;
- Na normalização, comunicação e disseminação de boas práticas e procedimentos.

Fruto do modelo de negócios das empresas da **TRIVALOR**, que na sua maioria prestam serviços nas instalações dos clientes, muitas vezes através de equipas multidisciplinares, a abordagem à melhoria contínua, passa pela ativação e capacitação de equipas locais, alargando assim o seu espectro de intervenção.

↑ Evolução do Programa Melhoria Contínua

Novos programas	5	2	0
Novas equipas	55	86	7
Horas de formação	677	639	222
Projetos	8	10	6
Economia obtida M€/ano	0,4	0,6	0,3
	2018	2019	2020

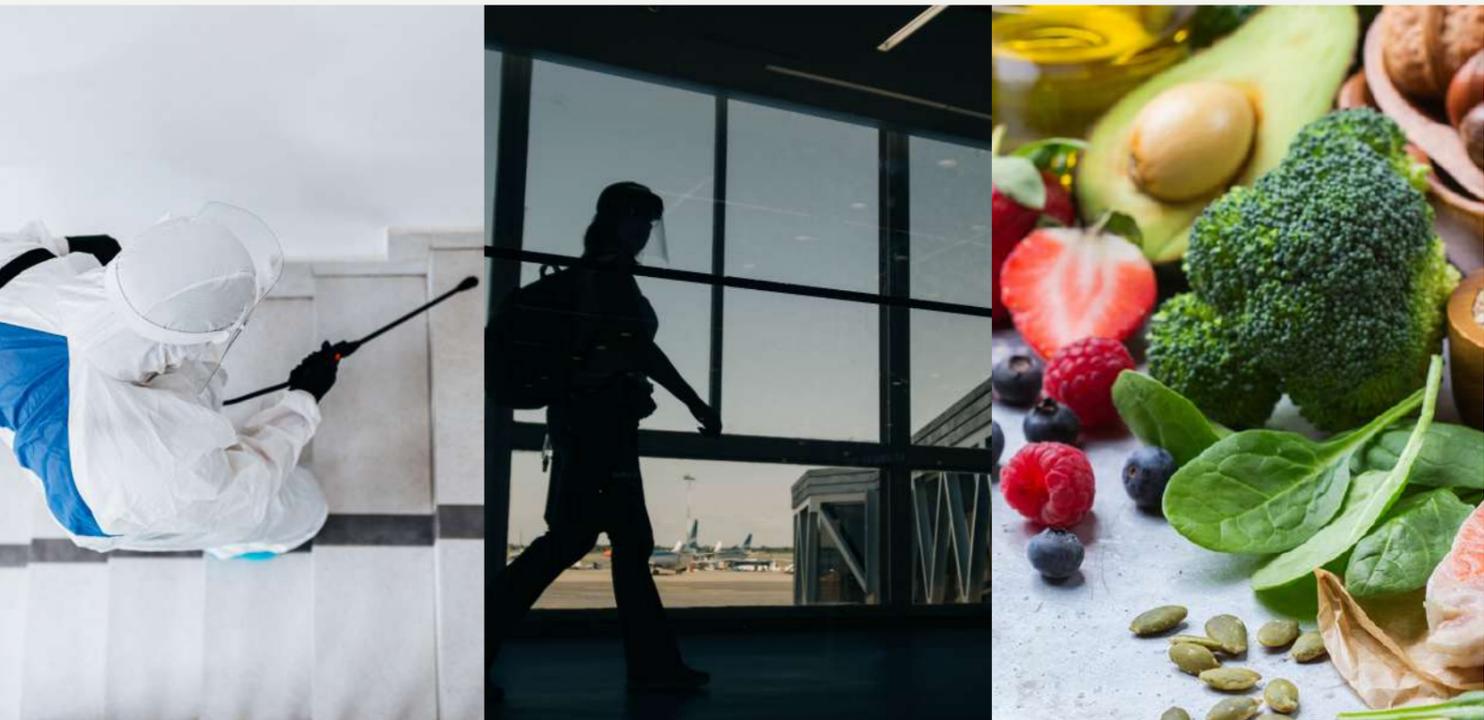
BPM - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

A Gestão de Processos **TRIVALOR**, implementa modelos BPM - *Business Process Management*. Trata-se de uma abordagem metódica para conhecimento e gestão dos fluxos de informação e dos produtos nas empresas, com o objetivo de potenciar a eficiência, eficácia e qualidade dos resultados.

O sucesso de aplicação destas metodologias está diretamente relacionado com os objetivos estratégicos definidos à priori. Assim, se a Sustentabilidade fizer parte dos mesmos, de forma explícita, os seus objetivos transitarão diretamente para as tarefas BPM, que compreendem a análise, desenho, implementação e monitorização & controlo dos processos. Como resultado, os novos processos serão

implementados tendo em conta as métricas e objetivos de Sustentabilidade emanados da estratégia.

Nos processos alvo da atividade, pode dizer-se que se contribui para o desenvolvimento sustentável, quando melhoramos a sua eficiência. Exemplos disso são a operação conduzida no Aeroporto de Lisboa pela **IBERLIM**, e os seus serviços de controlo de pragas e de nebulização. Ao contribuir para a implementação de novas formas de controlo e *report* das tarefas associadas a estes negócios, nomeadamente pela introdução de ferramentas digitais, foi alcançada uma redução significativa no consumo de papel.



PESTCONTROL E NEBULIZAÇÕES

Pelo menos 10.000 folhas de papel/ano deixaram de ser utilizados;

Passou a ser possível monitorizar as quantidades de produtos químicos utilizados com georreferenciação.

AEROPORTO DE LISBOA

Pelo menos 11.000 folhas de papel/ano deixaram de ser utilizadas.

SOGENAVE 2020

Em 2020 a **SOGENAVE** conseguiu através de uma análise estruturada de problemas (A3) reduzir os erros de digitação de encomendas em 25%.

Com o envolvimento de todas as equipas logísticas a **SOGENAVE** conseguiu reduzir o desperdício em valor (€) em 23%.

DESTAQUES



PROGRAMA KAITAU - PELA MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO

O programa KaITAU foi lançado em 2018 nos Departamentos Centrais do **ITAU**, Norte e Sul, e em 2019 arrancou o programa nas unidades de alimentação, tendo sido muito bem acolhido.

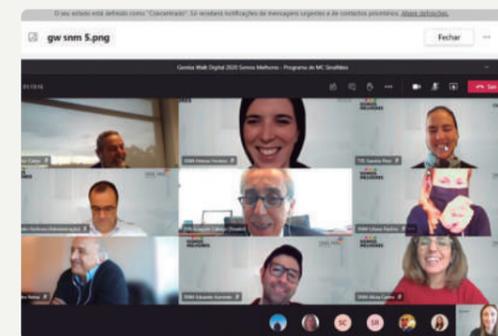
As primeiras unidades a iniciarem este programa, foram a sul o Hospital Lusíadas Cascais, Dr. José de Almeida, e a Norte, o Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia e Espinho - Unidade 1. O ano de 2020 trouxe ainda mais desafios nesta caminhada. A pandemia veio impor o distanciamento, alterando o formato das reuniões de equipa, já que não podiam ocorrer de igual forma para garantir a segurança de todos. Passados alguns meses, e com a pandemia a agravar os seus impactos, foi tempo de olhar em frente e aceitar o desafio de continuar com a atividade da melhor forma que se conseguisse. Com as adaptações necessárias, os serviços centrais mantiveram durante todo este período as suas reuniões em formato digital.

Também nas unidades de alimentação o Programa de Melhoria Contínua do Serviço não parou, e por exemplo, o Hospital dos Lusíadas de Lisboa, colocou pela primeira vez o seu "Quadro KaITAU" em andamento.



GEMBA WALK NA MAIA

Em julho 2019 decorreu no Edifício **TRIVALOR**, na Maia, mais uma *Gemba Walk*, onde responsáveis ligados aos programas de Melhoria Contínua partilharam conhecimento e experiências importantes, dando a conhecer os seus programas.



GEMBA WALK DIGITAL

Em plena Pandemia e no fim de 2020, fizemos um *Gemba Walk* digital, onde através do Teams®, mostrámos a toda a **TRIVALOR** o trabalho desenvolvido por todos em âmbito de Melhoria Contínua.

PROGRAMA DE TRANSFORMAÇÃO

No âmbito do Programa de Transformação, consideram-se quatro eixos estratégicos (pessoas, inovação, melhoria contínua e aposta no digital), que têm vindo a funcionar como *drivers* para a prossecução dos objetivos macro traçados.

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 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



80

PROCESSOS CRÍTICOS IDENTIFICADOS



37

PROCESSOS AGRUPADOS



9

TEMAS TRANSVERSAIS



TEMAS TRANSVERSAIS

O trabalho realizado permitiu identificar 9 grandes temas:

ANTES DE 2019 IDENTIFICARAM-SE OS 6 TEMAS SEGUINTE

FORMAÇÃO

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

COMUNICAÇÃO

Comunicação interna e externa, gestão de marcas.

A prioridade ao nível da comunicação foi dada à transformação da comunicação interna, com o objetivo de dinamizar a partilha de informação, promovendo uma maior uniformização e eficiência, e fomentando sentido de pertença dos colaboradores à TRIVALOR.

CONTROLO DE GESTÃO

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

A transformação ao nível do Controlo de Gestão contempla 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.

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 tem-se revelado essencial para o seu crescimento e sustentabilidade.

CLIENTES

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

Para a transformação do ciclo de vida do relacionamento das empresas com os seus clientes foram identificadas as 4 fases distintas:

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

A PARTIR DE 2019 SOMARAM-SE OS 3 TEMAS SEGUINTE

PCL II

Todos os processos de planeamento, compras e logística de produtos não-alimentares usados em todas as áreas de negócios.

Este tema estava previsto desde a 1ª Vaga da Transformação.

PLANEAMENTO, COMPRAS E LOGÍSTICA

Todo o fluxo da cadeia de abastecimento.

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*, e das Compras e Logística, para uma maior eficiência na proposta de valor, sem defraudar as expectativas do consumidor final.

TECNOLOGIA ALINHADA COM A ESTRATÉGIA

Repensar a forma de gerir as necessidades de ferramentas tecnológicas e o alinhamento das tecnologias com as prioridades estratégicas da **TRIVALOR**, abordando por exemplo: modelos de *governance* dos SIs, levantamento de requisitos funcionais, priorização de desenvolvimentos e respetivos modelos de decisão.

CONSUMIDORES DO FUTURO

Captar e fidelizar os consumidores do futuro em todas as áreas de negócio, abordando tópicos como: comunicação externa, branding, presença nas redes sociais, comportamento de quem tem contacto direto com consumidores, ferramentas de fidelização, pagamento em *self service*, etc.



No âmbito do **Programa de Transformação da TRIVALOR**, decorreu, em Setembro de 2019, no Belas Clube de Campo, a apresentação do **ELO (Elemento de Ligação Operacional)** e do **CAPT (Comité Acompanhamento Projetos Tecnológicos)** das empresas TRIVALOR.

// SEGURANÇA DE PESSOAS, BENS E DADOS

TÓPICO MATERIAL Nº 9



A Trivalor tem uma perspetiva holística da segurança: sabe como ela é relevante para os clientes, pelo que procura projetar, desenvolver e instalar soluções que abrangam pessoas, bens e dados.

Esta é uma valência incontornável, num mundo crescentemente digital. São soluções pensadas para manter os ambientes saudáveis e seguros a todos os níveis: permitem ganhos em eficácia e redução de custos, contribuindo assim para a rentabilidade do negócio dos nossos clientes.

Em 2018, respeitando a abordagem holística, e perspetivando a entrega de mais valor aos seus clientes, concretizou-se a integração das diferentes empresas e funcionalidades da área da segurança, procedendo-se à fusão da Strong, da Charon, da SOV, da Alarmibérica, da Infrasecur e da Tamper. Deste movimento nasceu a **STRONG CHARON**, empresa preparada para assegurar, simultaneamente, *Security & Safety* nos nossos clientes e respetivos edifícios, implementando soluções integradas de vigilância humana e eletrónica.

Ao longo do triénio foram várias as iniciativas que comprovam o nosso genuíno desempenho em servir tranquilidade e garantir segurança de pessoas, bens e dados.

Combinámos soluções de segurança móvel (piquetes de intervenção a alarmes, rondas programadas ou aleatórias, verificação de pontos críticos e acompanhamento de abertura e fecho de instalações), complementando-as com os recursos do centro de controlo operacional (receção e tratamento de alarmes, videovigilância remota e vídeo portaria remota, acompanhamento de pessoas e gestão e guarda de chaves, localização e monitorização de viaturas, e monitorização remota de equipamentos), assegurando simultaneamente *Security & Safety* nos nossos clientes e nos seus edifícios.

Com uma visão projetada no futuro, a **STRONG CHARON** assumiu o desenvolvimento de plataformas tecnológicas e de automação, suportadas em parcerias com as mais conceituadas marcas internacionais, para soluções aplicadas em videovigilância, no controlo de acessos e na deteção de intrusão.



+9.7M

HORAS DE VIGILÂNCIA EFETUADAS (MÉDIA TRIÊNIO)



STRONG CHARON - FORMAÇÃO EM SEGURANÇA PRIVADA

Consideramos que os vigilantes podem desempenhar um papel essencial ao permitir que uma organização opere de forma segura e produtiva, e contribuindo para a segurança das comunidades e das populações locais. Desta forma, para além dos sistemas inovadores implementados, a formação do pessoal de segurança é fundamental também no que diz respeito a direitos humanos, uma vez que, pode ajudar a garantir uma conduta adequada em relação a terceiros, especialmente no que diz respeito ao uso de força.



UMA APOSTA RECONHECIDA E CERTIFICADA

A **STRONG CHARON** recebeu a distinção de marca com o melhor Índice de Satisfação na categoria Segurança e Vigilância, pelo Portal da Queixa e a distinção de "Marca do Mês". Distinções que se devem a todos pela confiança que em nós depositam diariamente, e em especial a todos os nossos colaboradores, que todos os dias se mantêm na linha da frente de forma a garantir que continuamos a servir tranquilidade aos nossos clientes.



CERTIFICAÇÃO DE COMPLIANCE LABORAL EM SEGURANÇA PRIVADA

A certificação de Compliance Laboral em Segurança Privada é uma marca de conformidade dos serviços prestados por empresas de segurança com as Especificações de Requisitos Técnicos da Associação de Empresas de Segurança (AES). É atribuído pela AENOR – Entidade Independente de Certificação Internacional, assentando num rigoroso processo de auditoria e conformidade.

Esta certificação evidencia que a **STRONG CHARON** cumpre, respeita e promove escrupulosamente todas as obrigações legais e contratuais na área da Segurança Privada, reforçando o seu papel de empresa referência neste setor.



"COVID-19: O FUTURO DA SEGURANÇA NO SETOR BANCÁRIO"

Foi o tema do STC Forum, evento promovido pela **STRONG CHARON**, em Julho de 2020, que contou com um alargado leque de especialistas, que refletiram em conjunto sobre o futuro do setor e as necessárias adaptações de forma a responder à nova realidade que vivemos.



O REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

A proteção de dados constitui para a TRIVALOR um tema central, tendo identificado como objetivos maiores no desenvolvimento das suas atividades, o reforço dos direitos dos titulares de dados pessoais e a supervisão sobre o tratamento desses mesmos dados.

Com plena noção da importância fundamental da proteção de dados na vida das pessoas e das empresas, importa também não descurar que a ocorrência de falhas no cumprimento da legislação, podem conduzir a pesadas multas ou penalizações que colocam as empresas numa posição fragilizada. Neste enquadramento, consideramos que é importante manter os colaboradores informados sobre o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), de modo a garantir o seu cumprimento e manter as melhores práticas.

2018

AS PRINCIPAIS PRIORIDADES DA ESTRATÉGIA DE PRIVACIDADE DA TRIVALOR PARA 2018 INCLUIRAM:

- Criação de um Grupo de Trabalho para a implementação do RGPD (GTRGPD);
- Criação do Departamento de Proteção de Dados;
- Formação de trabalhadores especializados na área de proteção de dados, na sensibilização, na formação, na revisão de procedimentos, na elaboração e revisão de contratos relativos ao tratamento de dados pessoais;
- Criação de um dossier de conformidade para cada uma das empresas do grupo.



3325

Atividades de tratamento de dados pessoais, que foram identificadas e escurpulosamente avaliadas.



+1100

As respostas que foram dadas a questões relacionadas com consentimentos, contratos de tratamento de dados pessoais e acordos de subcontratação, entre outros.

2019

OS COMPROMISSOS DE PRIVACIDADE DA TRIVALOR PARA 2019 INCLUIRAM O FOCO NAS SEGUINTE ÁREAS:

- Avaliação de conformidade da TRIVALOR SGPS com o RGPD;
- Consolidação da Estratégia de Privacidade;
- Revisão de todas as minutas contratuais em conformidade com as exigências do RGPD;
- Formação aos trabalhadores na área da proteção de dados;
- Resposta a pedidos de titulares de dados.

Dando seguimento ao trabalho desenvolvido, os objetivos na área da proteção de dados foram consolidados, através da aprovação formal do Programa de Proteção de Dados da TRIVALOR.

Este programa teve em conta as especificidades dos negócios e as melhores práticas nacionais e internacionais recomendadas e implementadas por instituições e institutos com reconhecida competência na matéria e é composto por um total de 100 atividades de gestão de proteção de dados.



100

Números de atividades de gestão de proteção de dados incluídas no Programa de Proteção de Dados TRIVALOR

2020

O ANO DE 2020 FOI MARCADO PELO SURGIMENTO DE VÁRIOS NOVOS DESAFIOS:

Desde logo, a reestruturação do Departamento de Proteção de Dados levou à redução de número de colaboradores de 8 para 4. Por outro lado, desde março, no âmbito da pandemia devido à COVID-19, houve a necessidade de adoção do regime de teletrabalho, o que implicou, nomeadamente, a implementação de novos procedimentos adaptados a essa realidade, bem como a necessidade de tratamento de dados de saúde que pertencem a categorias especiais de dados. Estas alterações de procedimentos exigiram, também, a avaliação e análise de diversas questões relacionadas com a privacidade e a proteção de dados. Neste sentido, foi dado apoio a 30 novos processos em sede de *Privacy by Design* e 22 novas Avaliações de Impacto para a Proteção de Dados (DPIA) em todas as empresas da TRIVALOR, procedendo-se à revisão de procedimentos e à elaboração e revisão de contratos relativos ao tratamento de dados pessoais.

Foram, ainda, desenvolvidas e atualizadas políticas internas e externas relacionadas com a privacidade, tais como a política de privacidade de colaboradores, a política de privacidade de recrutamento, a política de teletrabalho e o regulamento de controlo de substâncias psicoativas.

Para além da adoção de procedimentos que permitam o regime de teletrabalho, as principais prioridades da estratégia de privacidade da TRIVALOR para 2020 consistiram, ainda, na realização de auditorias e na formação de trabalhadores da área da saúde. Assim, desenvolveram-se novos modelos de auditoria em matéria de proteção de dados que permitiram a realização de 53 auditorias. Relativamente à formação de trabalhadores especializados na área de proteção de dados de saúde procedeu-se à **formação de 400 trabalhadores da VIVAMAIS através de formações online com recursos internos**. Ainda no âmbito da formação e sensibilização, publicaram-se **150 notícias sobre proteção de dados** e foram levadas a cabo diversas ações de sensibilização em matéria de proteção de dados.



52

Avaliações de novos processos que implicam tratamentos de dados pessoais



53

Auditorias em matéria de proteção de dados



DIA INTERNACIONAL DA PRIVACIDADE DE DADOS



NOVAS ORIENTAÇÕES DA CNPD SOBRE TRATAMENTO DE DADOS DE SAÚDE

// INOVAÇÃO

TÓPICO MATERIAL Nº 12



Na TRIVALOR a inovação é 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 parceiros e à sociedade.

O PROGRAMA DE INOVAÇÃO ASSENTA EM 3 PRINCIPAIS ÁREAS DE ATIVIDADE

RESPOSTA A DESAFIOS

Promoção da geração de ideias, seja em ambiente de *workshop* ou no dia-a-dia, com o intuito de provocar impacto nas operações para responder aos desafios estratégicos identificados.

PESQUISA E BENCHMARKING

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

PARTICIPAÇÃO ATIVA NO ECOSISTEMA DE INOVAÇÃO

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

UMA APOSTA CERTIFICADA

A **GERTAL** e o **ITAU** incorporaram nos seus sistemas integrados de gestão, o modelo de gestão da investigação, desenvolvimento e inovação (IDI), segundo a Norma Portuguesa 4457, orientado para a transformação do conhecimento em aplicações úteis, que possam gerar valor económico e social, e ser valorizadas pelos diferentes *stakeholders*, e de uma forma mais geral pela sociedade.



4

LOCAIS

TRINOVA

Os pressupostos que levaram à conceção do Trinova, o Programa de Inovação da TRIVALOR, tiveram como objetivo principal contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de inovação através da implementação de processos e práticas de gestão de inovação.

PROGRAMA EMERGE

Em continuidade e privilegiando um alinhamento com os objetivos de sustentabilidade e de inovação da TRIVALOR foi lançada, em 2019, a primeira edição do Programa Emerge, uma iniciativa orientada para a promoção de oportunidades de colaboração da TRIVALOR com *startups*, em busca de novas ideias e soluções, para responder aos desafios atuais e do futuro. Este programa, organizado em associação com a Snap! Partners e em parceria com a Nova SBE, a Fullsix, a FSO Consultores, a Moss & Cooper, a MAZE, a HiSeedTech e a Loyal Advisory, assegura *workshops* e serviços de consultoria em diversas áreas como a digital, *marketing*, finanças ou jurídica, adaptando-se às especificidades de cada projeto, atribuindo ainda uma bolsa de 5.000 euros à candidatura com melhor avaliação.

A 1ª edição contou com mais de 70 candidaturas de empresas de diferentes países como a Alemanha, Espanha, Holanda, Itália ou Suíça, além de Portugal, sendo a seleção orientada para as respostas para os desafios identificados, mas tomando em conta o estado de preparação das propostas apresentadas, com vista à sua implementação em projetos pilotos de larga escala.

A TRIVALOR reforça assim a sua aposta no processo de digitalização, promovendo a inovação e a melhoria contínua como eixos estratégicos da organização.



O Benchmarking realizado nos diversos sectores onde operamos, divulga-se internamente através da comunicação periódica da Trinova News.

1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE

OUTROS PROJETOS E INICIATIVAS



REALWEAR SMART GLASSES

Numa iniciativa ligada à inovação, e desencadeada pela área das TI da **TRIVALOR**, a SAP em conjunto com a NextReality (Grupo IT People) e a ROFF, criaram uma solução especialmente desenhada e desenvolvida para o grupo **TRIVALOR**, que compreende a adoção de tecnologias inovadoras em ambiente real, aplicadas concretamente nos processos de gestão de armazém.

Este projeto de inovação, assentou numa solução de realidade assistida, recorrendo à utilização de óculos inteligentes (RealWear *smart glasses*) e foi aplicada ao processo de conferência pós-picking dos artigos no armazém da **SOGENAVE**.

Sendo pioneira em Portugal, esta solução aporta aos processos operacionais o conceito de “augmented worker”, suportando o desempenho das tarefas diárias em tecnologias de realidade assistida (AR - *Assisted Reality*). A solução é traduzida em ganho de flexibilidade para o colaborador que deixa de utilizar os habituais dispositivos de *scanning*, passando a deter o total controlo de todas as operações através da informação disponibilizada no seu campo de visão, que é combinada com comandos de voz e a possibilidade de reconhecimento de imagem.

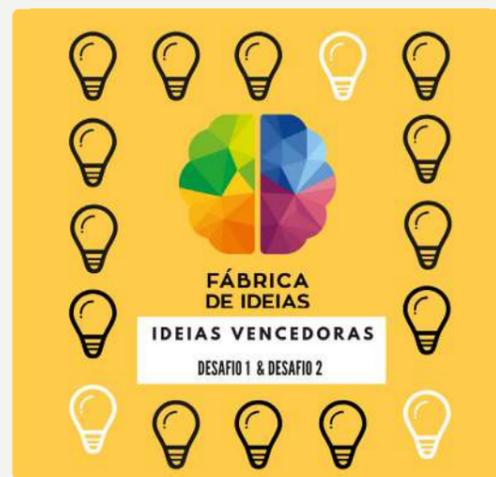


COMO SER MAIS SUSTENTÁVEL?



Valorização de Resíduos Orgânicos Alimentares

Redução do Desperdício Alimentar



Em Outubro de 2019, teve lugar em Lisboa a sessão de reconhecimento das ideias vencedoras dos primeiros desafios. Os vencedores receberam uma premiação pelas suas ideias e foram convidados a participar na execução das mesmas.

PROJETO GERVALOR

Com o objetivo de estudar um modelo de negócio inovador, a **GERTAL** e o Grupo ISQ, através do Projeto GERVALOR, co-financiado pelo Fundo Ambiental, desenvolveram um projeto com vista a valorizar os resíduos alimentares orgânicos, fomentando a Economia Circular na cadeia de valor da **GERTAL**.

Embora sendo um projeto com uma abrangência nacional, os estudos realizaram-se em duas unidades piloto, dos segmentos hospitalar e empresas, na região de Braga. Esta iniciativa foi alinhada com os propósitos da Diretiva (EU) 2018/851, adotada em 30 de maio, que chamou à ação os diferentes países, para a redução do desperdício nos diferentes níveis da cadeia alimentar, monitorizando as perdas e o desperdício, e avaliando os resultados alcançados.

COVID ZERO

A nova marca, lançada em Maio de 2020, resultou um projeto conjunto entre várias empresas **TRIVALOR** (**IBERLIM**, **STRONG CHARON**), Papiro, **VIVAMAI**, **SOGENAVE** e **SERDIAL**), com o objetivo de agregar múltiplas ofertas relacionadas com o contexto de regresso à atividade das diferentes empresas e instituições, nossas clientes.

Com as soluções COVID ZERO, passou a ser possível a todos os atuais e potenciais clientes, conhecer, num único local, a oferta disponível nos vários serviços da **TRIVALOR** de forma a garantir a retoma da sua atividade com todas as condições de conforto e segurança.

Quer conhecer as soluções COVID ZERO visite [covidzero.trivalor.pt](https://www.covidzero.trivalor.pt) e saiba mais sobre este projeto inovador.



OPORTUNIDADES DE GERAR ECONOMIAS

04

VALOR ÀS PESSOAS

As pessoas são o ativo mais relevante, e o ano de 2020 com todos os desafios inerentes, permitiu confirmar o seu valor fundamental para o desempenho das atividades das empresas da TRIVALOR, nos serviços aos seus clientes e à sociedade.

// O NOSSO CAPITAL HUMANO

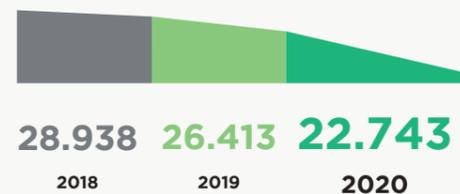


É no capital humano que reside o conhecimento, a competência e a aptidão para fazer, contributos decisivos para a produtividade, a inovação e o desempenho corporativo e, conseqüentemente, a capacidade de gerar valor económico.

O capital humano merece a nossa melhor atenção e faz-nos querer ser reconhecidos como uma empresa de valores que promove postos de trabalho e que cria ofertas de desenvolvimento de carreira. Para tal, procuramos perceber as necessidades das nossas pessoas e promover ambientes de trabalho saudáveis, premissas que reconhecemos como fulcrais para o crescimento da **TRIVALOR**.

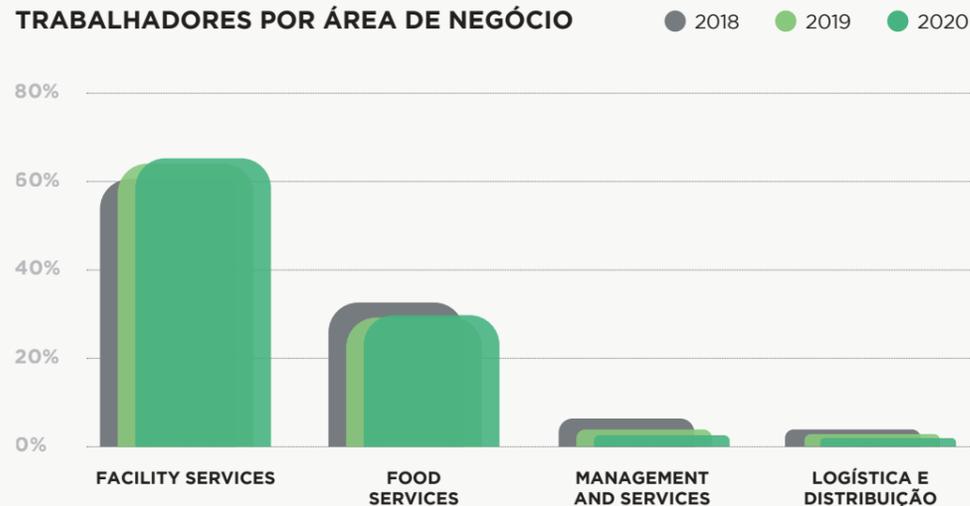
Queremos ser melhores e, por isso, promovemos e assumimos publicamente compromissos com a inclusão e a diversidade, a igualdade de oportunidades no trabalho, sempre independentemente da origem cultural, étnica e social, da orientação sexual, das características físicas, do estilo pessoal, da religião ou das convicções políticas, da idade ou do género.

Número de colaboradores



43
NACIONALIDADES DIFERENTES

TRABALHADORES POR ÁREA DE NEGÓCIO



Distribuição de colaboradores por região (%)*

A maioria dos nossos colaboradores encontra-se na região Sul

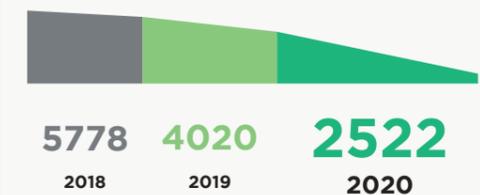
Região	2018	2019	2020
Sul	60,6	61,9	62,1
Norte	35,6	34,3	34,1
Madeira	2,2	2,3	2,1
Açores	1,5	1,5	1,7

Colaboradores por género (%)*

Valores obtidos na informação a 31 de Dezembro do respetivo ano

Género	2018	2019	2020
Mulheres	64	63	66
Homens	36	37	34

Média de colaboradores em trabalho temporário



Carga horária full-time/part-time (%)*

A maioria dos nossos colaboradores trabalha a full-time

Tipo de Carga Horária	2018	2019	2020
Full-time	69,6	71,4	73,2
Part-time	30,4	28,6	26,8

Em resultado das atividades de negócio mais representativas no conjunto das empresas da **TRIVALOR**, temos entre os nossos colaboradores um número significativamente mais elevado de mulheres, maioritariamente devido às atividades relacionadas com a produção e serviço de refeições, e com as atividades da limpeza.

A qualidade dos serviços prestados, depende do nosso modelo organizacional, e também, da atenção que mantemos quanto às expectativas dos nossos colaboradores.

É também nesse sentido, que, pese embora a maioria dos nossos colaboradores trabalhe em *full time*, integramos diferentes oportunidades de trabalho em tempo parcial, em resultado da resposta às necessidades dos nossos clientes e atendendo aos contextos de trabalho em que nos encontramos.

As nossas empresas asseguram postos de trabalho nas comunidades locais onde desenvolvem os seus serviços, ao mesmo tempo que proporcionam oportunidades de crescimento profissional, de progresso na carreira e ascensão dentro da organização **TRIVALOR**.

* Informação não inclui colaboradores em trabalho temporário.

// SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

TÓPICO MATERIAL Nº 4



Garantir a cultura de bem-estar, segurança e saúde no trabalho é para a TRIVALOR uma preocupação diária, que se traduz na promoção de ambientes de trabalho seguros e protegidos, para todos os colaboradores.

Com o intuito de reduzir o número e a gravidade dos acidentes profissionais, bem como prevenir doenças ocupacionais, e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os colaboradores, investimos na qualidade das instalações e equipamentos e na melhoria dos processos e procedimentos de gestão da saúde e segurança no trabalho e na adoção de medidas concretas.

Esta atuação vem na continuidade da 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”.

AVALIAÇÕES DE RISCO



Taxa de Frequência	17,82	16,50	14,66
Taxa de Gravidade	582,93	613,39	443,10
Taxa de Doença Ocupacional	0,08	0,01	0
Taxa de Absentismo por ACT	0,46	0,53	0,28
Número de Óbitos Relacionados com o Trabalho	1	0	0
	2018	2019	2020

Os resultados destas medidas, e de outras como a implementação de sistemas de gestão da saúde e segurança do trabalho, são visíveis ao longo do triénio. Mantemos o resultado da taxa de frequência <20, classificado como “Muito Bom”, e os resultados da taxa de gravidade enquadrados entre “Bom” e “Muito Bom” (de acordo com a qualificação internacionalmente aceite da Organização Internacional do Trabalho).

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



É ainda prática estabelecer na **TRIVALOR** a condução de ações dirigidas à promoção da qualidade de vida no trabalho, e ao estabelecimento de uma cultura de prevenção, de que referimos seguidamente alguns exemplos, reconhecendo a importância de contribuir para a redução e para a gestão de riscos para a saúde.

- 1 Consulta periódica e participação ativa dos colaboradores
- 2 Vigilância da saúde, resultando em milhares de consultas de medicina no trabalho realizadas anualmente
- 3 Adoção de medidas destinadas a melhorar o bem-estar nos locais de trabalho
- 4 Promoção da saúde física e mental dos colaboradores, promovendo a ideia de autogestão da saúde
- 5 Sensibilização e treino para a prevenção, a exemplo do que sucede com a participação no exercício "A Terra Treme" ou com os simulacros de resposta a acidentes, conduzidos pelas diferentes empresas
- 6 Programa anual de Vacinação contra a Gripe Sazonal, que decorre dentro dos períodos preconizados pela Direção-Geral da Saúde



Taxa de absentismo (%)

Em consequência de todas as medidas adotadas, um dos resultados tem sido a manutenção da taxa de absentismo dentro de níveis relativamente estáveis, embora os setores onde atuamos sejam habitualmente mais suscetíveis a ocorrências que determinam faltas ao trabalho.

8,85

2018

11,19

2019

8,80

2020



UMA APOSTA CERTIFICADA

Enquadrado no modelo de desenvolvimento e reconhecimento dos sistemas de gestão implementados, as empresas da TRIVALOR adotaram a **Norma OHSAS 18001**, com o objetivo de melhorar continuamente os processos, promovemos a certificação e a migração dos Sistemas de Gestão de SST para o referencial **ISO 45001**.



36
LOCAIS

// FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

TÓPICO MATERIAL Nº 10



A TRIVALOR acredita no potencial do capital humano e valoriza a visão que cada um dos seus colaboradores aporta para a sua atividade. Sabe que cada pessoa tem expectativas únicas e procura ir ao encontro das suas capacidades e anseios profissionais, proporcionando oportunidades de crescimento.

Na TRIVALOR consideramos que assegurar igualdade de acesso às oportunidades de aprendizagem ao longo da vida, para todos, e o aumento o número de jovens e adultos com competências técnicas e profissionais para emprego, trabalho digno e empreendedorismo, constitui um desafio relevante e atual para as nossas empresas.

Contribuímos para os atributos e competências dos nossos colaboradores, através da formação e

treino contínuo, promovendo o desenvolvimento e a adequação da classificação do colaborador, tendo em vista melhorar a sua empregabilidade, produtividade e competitividade da TRIVALOR. Assim, promovemos o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa e oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos os colaboradores.

ACADEMIA TRIVALOR

Constituída em 2016 e com trabalho assíduo e contínuo desde a sua fundação, apresenta como missão gerir um modelo permitindo agregar os modelos de gestão de conhecimento das diferentes áreas de negócio, garantindo a sua consistência, e permitir às empresas focarem-se no seu *core business*, deixando o processo de formação e desenvolvimento de pessoas gerido exclusivamente pela Academia Trivalor.

Anualmente é efetuado o diagnóstico das necessidades de formação, divulgado através do Portal do Colaborador, *Intranet* e *e-mail* de forma a abranger todos os colaboradores da TRIVALOR. Decorrente das respostas obtidas no questionário procede-se à elaboração de um plano de formação anual em parceria com as diferentes empresas, com o intuito de responder às necessidades formativas e requisitos profissionais.

PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

Desenvolver e potenciar a formação;
 Mais recursos;
 Mais tecnologia;
 Integração;
 Personalização;
 Dinamização;
 Alinhamento com a estratégia do negócio.

PARA CUMPRIMENTO DOS SEUS OBJETIVOS GERAIS

Promover a transferência de boas práticas e implementação de políticas comuns;
 Potenciar a formação, desenvolvimento e *engagement* dos colaboradores;
 Contribuir para o aumento da eficiência e da qualidade de serviço;
 Apoiar a implementação das iniciativas das várias áreas de negócio.



Volume de formação de acordo com o grupo funcional

Administração	-	17.449	24.348
Administrativo	-	21.944	26.646
Comercial/vendas	-	20.455	27.838
Coordenador de área	-	19.719	25.685
Direção	-	19.547	24.895
Gestão operacional	-	22.670	26.622
Operacionais	-	78.570	63.913
Secretariado/ suporte administrativo	-	17.116	24.064
Técnico	-	21.837	28.477
TOTAL	2018	239.309	272.488
		2019	2020

Devido à alteração do processo de *reporting* de formação não foi possível obter o volume de formação por grupo funcional e género em 2018, e por género em 2019-2020. Os valores apresentados incluem horas de formação e estágios.

Verifica-se que o volume de horas no ano de 2020 aumentou em 14% face a 2019. Este aumento deveu-se ao facto de no ano de 2020, em plena pandemia, ter-se disponibilizado formação aos colaboradores por via *e-learning* e consequente adesão. As participadas da TRIVALOR divulgaram igualmente os apoios do estado relativos à formação em período de *layoff*, tendo tido adesão por parte dos colaboradores, o que permitiu em períodos de *layoff* poderem continuar com o processo de formação contínua.



RESPOSTAS AO DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADE DE FORMAÇÃO

O desenvolvimento e o impulsionar da formação para consolidar os conhecimentos e competências das nossas equipas, bem como otimizar o seu desenvolvimento pessoal e profissional, incluem as seguintes iniciativas:



FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Em parceria com instituições de referência: APCER, APQ, Espírito da Sabedoria, Galileu, Global Estratégias, Knowledge Inside, SIG.RH, XZ Consultores, SGS Portugal, entre outros.



FORMAÇÃO DE EXECUTIVOS

Através de 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 TÉCNICA DE CURTA DURAÇÃO

Focada no *Core Business* das empresas, ministrada pelos formadores internos e registada na App TRIVALOR Gestão Operacional, incide essencialmente nas temáticas de Higiene e Segurança Alimentar, Segurança e Saúde no Trabalho, Ambiente, Nutrição e alimentação, Gestão, Segurança de Pessoas e bens, Comportamental e nos Sistemas de Gestão Integrados.



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 (RVCC), para conclusão do ensino básico ou secundário.



▶▶▶ INICIATIVA

PRÉMIOS “CIÊNCIA VIVA”

Foi com grande satisfação que, em 2019, vimos o projeto “Gastronomia Hospitalar”, desenvolvido pela Academia Trivalor em parceria com a Insignare, a Escola de Hotelaria de Fátima e o ITAU, no Hospital de Cascais, a receber uma Menção Honrosa na 16ª edição dos prémios “Ciência na Escola” da Fundação Ilídio Pinho.

Durante o ano de 2019 e 2020, procedemos à divulgação do programa de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) junto dos colaboradores (e familiares) e promovemos a realização de 3 edições em colaboração com o Instituto de Emprego e Formação Profissional.



Nesta infografia não foram considerados os 20 candidatos da 2ª edição, uma vez que não foi possível apurar junto do Instituto de Emprego e Formação Profissional qual o número de certificados emitidos, em relação com aqueles candidatos.



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A transformação digital da área da formação tem demonstrado ser fundamental para uma melhor gestão da formação, bem como para a comunicação com os colaboradores, com provas dadas durante o ano 2020, em plena pandemia, em que a formação contínua se manteve, sendo assegurada junto das nossas equipas e colaboradores, principalmente em formato *e-learning* através das plataformas digitais, **Success Factors, Teams e Portal do Colaborador**. A transformação digital revelou-se também particularmente importante na comunicação aplicada ao contexto da formação, sendo que todos os colaboradores passaram a poder aceder à formação que lhe foi ministrada, em tempo real, através das plataformas de registo e de gestão da formação, nomeadamente, a **App**

HORAS DE FORMAÇÃO E-LEARNING

TRIVALOR Gestão Operacional (TGO) e a **Plataforma SOMOS PESSOAS®**, e também o **Portal do Colaborador**.

De destacar ainda a **Academia Trivalor Learninghub®**, que também permite maior incorporação de tecnologia, de forma a privilegiar a formação à distância, possibilitando chegar a mais colaboradores, e permitindo facilitar o acesso aos conteúdos considerados importantes, em horários adequados às disponibilidades de cada um dos destinatários.



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.

MASTERCLASSES

Oferta de programas ajustados à fase de desenvolvimento e necessidades de cada colaborador, complementados por *masterclasses*.



CURSO DE COZINHA-PASTELARIA

A parceria estabelecida com a Escola Técnica e Profissional da Moita (ETPM) foi mais um passo importante na aproximação da **TRIVALOR** com a comunidade educativa. Inserida no âmbito da Academia Trivalor, esta iniciativa tem como objetivo dotar jovens profissionais com as competências teóricas e práticas necessárias às empresas. Nem mesmo a pandemia colocou este projeto em *standby*, e assim continuámos a contribuir para a formação dos alunos da Turma Trivalor da ETPM, conscientes de que aqueles são os profissionais do futuro, pelo que nos envolvemos nas diferentes modalidades de resposta, com formação à distância e formação em contexto de trabalho.



PLANOS DE COOPERAÇÃO PEDAGÓGICA E ESTÁGIOS

Os planos de cooperação pedagógica são estabelecidos mediante protocolos com entidades parceiras (Escolas Profissionais, Ensino Superior e IPSS) e incluem, a 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, a divulgação da **TRIVALOR** junto das comunidades científica, social e profissional, bem como a criação conjunta de conteúdos ou módulos específicos de formação e envolvimento de profissionais da **TRIVALOR** na docência dos mesmos.

Para além das iniciativas acima mencionadas, salienta-se o programa **TRAINEES + VALOR**, destinado a recém-licenciados de áreas identificadas como estratégicas, que desde 2017 permite aos estagiários 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.



SMD - SISTEMA DE MELHORIA DE DESEMPENHO

Consideramos que a gestão do desempenho dos colaboradores é basilar e permite o desenvolvimento de pessoas no âmbito profissional.

Neste sentido, o SMD - Sistema de Melhoria de Desempenho, criado em 2017 tem permitido uniformizar e tornar mais abrangente a avaliação de desempenho dos colaboradores pertencentes à estrutura da **TRIVALOR**, nomeadamente, nos lugares de gestão, coordenação e supervisão e nas funções técnicas, entre outras, e também tem contribuído para obter informação mais objetiva e sistemática sobre a prestação dos colaboradores e sobre as suas necessidades específicas de formação e desenvolvimento.

Em 2019, integramos o SMD na plataforma Somos Pessoas®, com o intuito de tornar um processo de Recursos Humanos simplificado e personalizado e de forma a disponibilizar condições adequadas para o sucesso e melhor desempenho das nossas pessoas, acrescentando inúmeras vantagens ao processo de avaliação, tanto para o avaliado como para o avaliador.

▶▶▶ INICIATIVAS

MAIS VALOR PROGRAMA DE TRAINEES

Na Trivalor, somos movidos pelas pessoas. Com o intuito de gerar valor em todas as atividades em que nos envolvemos, pretendemos criar o ambiente ideal para que cada *trainee* tenha a oportunidade de demonstrar a sua valia dentro da Trivalor.

Requisitos: Licenciatura ou mestrado pós-Bolonha, concluído no máximo há um ano ou finalista dos seguintes cursos: Economia | Gestão | Tecnologias de Informação | Engenharia Industrial ou mecânica | Marketing | Comunicação

ESTRUTURA DO PROGRAMA

- MAI - JUN: CANDIDATURAS
- JUN - JUL: SELEÇÃO DE TRAINEES
- SETEMBRO: INÍCIO DO PROGRAMA
- SET - DEZ: ROTACÃO PELAS EMPRESAS
- JAN - JUN: DESENVOLVIMENTO DE PROJETO

9 SESSÕES | 3 MESES ROTACÃO PELAS EMPRESAS | 6 MESES CRIAÇÃO DE PROJETO

ATRIBUIÇÃO DE TUTOR: Em cada área de negócio será apoiado por um tutor, que será responsável por garantir a tua integração na empresa e proceder a uma avaliação final da tua evolução profissional na Trivalor.

APÓS ENVIAR O MEU CV?: Em breve serás contactado com informação sobre a apreciação da tua candidatura. Se passares a fase de pré-seleção, serás convidado a integrar as provas que fazem parte da fase final da seleção: Assesment Center | Dinâmica de Grupo | Entrevista Individual

TRIVALOR ACEITAS O DESAFIO?

“MAIS VALOR”

Em 2019 voltou o programa de *trainees* da **TRIVALOR**!



5 RAZÕES PARA OS NOSSOS COLABORADORES CONHECEREM A ACADEMIA TRIVALOR LEARNINGHUB

Já conhece a Academia Trivalor Learninghub, a nova área de formação da **TRIVALOR**?

1. Acesso a mais de 6.000 vídeos *microlearning* nos domínios da produtividade, *soft skills*, liderança, *business skills* e inovação;
2. Todas as semanas é atualizado com os mais recentes vídeos das melhores *Business Schools* e autores internacionais;
3. 80% dos vídeos têm menos 10 minutos: pode aprender-se, todos os dias, em pequenas pausas, no *smartphone* ou computador;
4. Podem criar-se *playlist* dos vídeos preferidos, para ver ou rever mais tarde ou para partilhar;
5. Pode “Ganhar super poderes”: *if knowledge is power, learning is your superpower!*

// BENEFÍCIOS E ATENÇÃO AOS COLABORADORES TRIVALOR



Em prol do bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos seus colaboradores, a **TRIVALOR** pretende contribuir e ter um papel ativo, tanto quanto possível, através de iniciativas internas de apoio/reconhecimento, que considera como sendo benefícios para além do cumprimento legal.

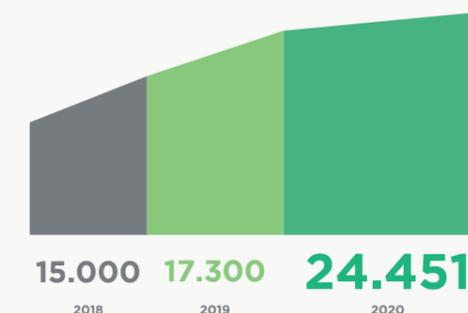
SOGENAVE HOME

Constituindo a alimentação uma parte significativa do cabaz de despesas dos nossos colaboradores, é possível a aquisição de produtos alimentares a preços reduzidos através do serviço SOGENAVE Home.

	2019	2019	2020
Número de colaboradores/clientes	246	241	300
Valor de Vendas (€)	54.798	49.361	112.483

FUNDO SOCIAL (€)

Os colaboradores podem solicitar empréstimos, que assumem a forma de adiantamentos sobre o vencimento quando se deparam com despesas não esperadas e inadiáveis.



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 postos de combustível, entre outros.

REFORMA ATIVA

Em situações específicas, 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 nos edifícios da Maia e do Tojal.



05
VALOR À
SOCIEDADE

A TRIVALOR orgulha-se de construir relações sólidas e duradouras com os parceiros, com base na confiança e na atuação empresarial aliada a princípios éticos.

1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE

// ATUAÇÃO ÉTICA

TÓPICO MATERIAL Nº 1



A atuação da TRIVALOR está alinhada com os Objetivos 10 e 16 de Desenvolvimento Sustentável, na promoção de uma sociedade inclusiva e sustentável, defendendo a responsabilidade e a transparência das práticas empresariais.

Não abdicamos destes pressupostos, uma vez que os mesmos resultam na integridade que traduzimos para os diferentes níveis das nossas empresas, seja na gestão do capital humano ou na conceção e prestação dos serviços, com repercussão no *governance*, na intervenção social e na gestão dos impactos sobre o ambiente.

É oportuno reforçar que a excelência, a confiança, a inovação e a sustentabilidade são os vetores que norteiam a nossa cultura empresarial e que estão presentes em toda a cadeia de valor.



ATRAVÉS DO CUMPRIMENTO ESCRUPULOSO DO NOSSO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA ASSEGURAMOS:

A satisfação dos compromissos com os nossos clientes e consumidores;

O cumprimento da lei e a adoção de comportamentos social, económica e ambientalmente responsáveis;

Os direitos dos nossos colaboradores, bem como a integração, formação e oportunidades de evolução para todos.

Os princípios

1. Confiança e transparência
2. Legalidade
3. Independência e conflito de interesses
4. Clientes e Fornecedores
5. Política de Ofertas
6. Bens da Empresa
7. Política da Concorrência
8. Política de Privacidade

Com o Código de Conduta e Boas Práticas para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, pretende-se prevenir e combater todo o tipo de prática de assédio no trabalho, de forma a garantir um ambiente de trabalho inclusivo e de respeito pela individualidade e pelas diferenças de todas e de cada uma das pessoas. Este inclui:

Os valores da **TRIVALOR** e a Luta Contra o Assédio Laboral;

O assédio no local de trabalho: conceito;

Política anti-assédio e de respeito pelos colaboradores. Direitos assegurados;

Identificação de práticas de assédio e discriminação;

Destinatários das normas do código de conduta;

Comportamento dos colaboradores **TRIVALOR**.

Consideramos ser possível contribuir para uma sociedade pacífica e inclusiva para o desenvolvimento sustentável, defendendo a responsabilidade e a transparência das nossas práticas empresariais.

A divulgação dos códigos referidos é primordial para a tomada de conhecimento dos compromissos que deles emanam e para o seu consequente cumprimento. Para o efeito são mantidos através dos suportes institucionais online (Intranet; Site institucional), coexistindo com as versões em papel, que podem ser consultadas em todas as empresas participadas da **TRIVALOR**.

Estabelecemos um canal especificamente criado para a gestão rápida e eficiente das sugestões e/ou reclamações, sujeito a escrupulosa confidencialidade, irregularidades@trivalor.pt, (canais semelhantes também existentes nas diferentes participadas). Para qualquer um dos temas relativos à área da Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa, o contacto privilegiado a usar pelos diferentes *stakeholders*, deve ser sustentabilidade@trivalor.pt.



// COMUNICAÇÃO TRANSPARENTE

TÓPICO MATERIAL Nº 8



A comunicação assume um papel preponderante: internamente, pela dimensão e dispersão geográfica da TRIVALOR, e externamente, pela dimensão das cadeias de valor onde a TRIVALOR se insere e pelo número de clientes (entre outros *stakeholders*) que envolve.

No que concerne à comunicação interna, pretendemos comunicar de forma rápida, eficaz e assertiva, preferencialmente através da intranet - Somos TRIVALOR, bem como, do Portal do Colaborador através de publicação de notícias e mensagens. Assim, queremos continuar a envolver e mobilizar os colaboradores para os objetivos estratégicos, motivando e desenvolvendo o sentimento de pertença à TRIVALOR.



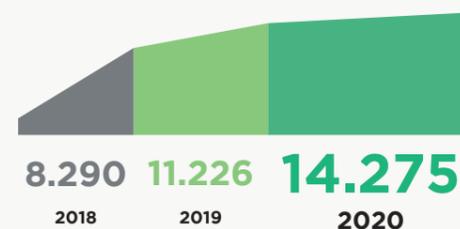
Quantas comunicações foram realizadas através da intranet?

365
2019
328
2020

Quantas mensagens foram lançadas através do PDC?

116
2020

Evolução LinkedIn página TRIVALOR



Quanto à comunicação externa, temos trilhado um caminho para corresponder às necessidades de comunicação dos nossos principais *stakeholders*.

REVISÕES DE TODOS OS SITES INSTITUCIONAIS

Procuramos, desta forma, uma rápida harmonização e alinhamento da imagem, da marca, dos valores e da missão da TRIVALOR e das suas participadas. Utilizando os vários canais e ferramentas disponíveis, a comunicação pretende ser um meio eficiente para atingir uma melhor perceção interna e externa da TRIVALOR e suas participadas, promovendo a sua notoriedade, de forma clara e integrada, junto dos diferentes *stakeholders*.



ALGUNS DOS VEÍCULOS PARA A COMUNICAÇÃO:

COLABORADORES	CLIENTES
Portal do Colaborador	Reuniões periódicas
Intranet	Questionário de satisfação
Comunicados internos	Tratamento de reclamações e sugestões
Ações informativas	Implementação de soluções inovadoras
<i>Newsletters</i>	<i>Newsletters</i>
Mensagem no recibo de vencimento	LinkedIn
LinkedIn	Auditorias e inspeções

CONSUMIDORES	FORNECEDORES
Questionário de satisfação	Reuniões periódicas
Tratamento de reclamações e sugestões	Auditorias e visitas
Cartazes e folhetos	Relatórios de avaliação de desempenho
<i>Newsletters</i>	Apresentações comerciais
LinkedIn	LinkedIn

PARCEIROS	COMUNIDADE
Reuniões periódicas	Participação em associações setoriais
Relatórios de avaliação de desempenho	Ações de responsabilidade social e corporativa
LinkedIn	LinkedIn

ACIONISTAS	ENTIDADES REGULADORAS
Assembleias gerais	Resposta a questionários
Reuniões periódicas	Acompanhamento de auditorias e inspeções
Relatório de gestão e contas	Integração de <i>taskforces</i> e grupos de trabalho

// SOMOS COMUNIDADE



Porque a TRIVALOR defende a proximidade com a sociedade, as suas soluções são também orientadas para oferecer valor acrescentado à sociedade, no horizonte de um contributo responsável para o desenvolvimento local e regional.

Na TRIVALOR, entendemos o exercício da atividade empresarial como gerador de valor social, para tal, trabalhamos para a comunidade e com a comunidade, procurando colocar a nossa experiência, competências e recursos ao serviço da cidadania. Regemo-nos pelos valores da solidariedade e da responsabilidade social, pois um negócio só é sustentável se contribuir para o desenvolvimento da sociedade.

Em 2020, o impacto social na comunidade compreendeu doações de géneros alimentares, apoio monetário, principalmente, nas áreas da ação social, educação e saúde.

Rondas solidárias

Rondas	26	4
Colaboradores	91	14
Horas	494	76
	2019	2020*

*Em 2020, devido à pandemia, o número de colaboradores e de rondas em que estivemos envolvidos teve de ser reduzido. Contudo mantivemos as doações de produtos e bens alimentares.

▶▶▶ INICIATIVAS



Campanha de angariação de donativos para as **Aldeias de Crianças SOS**, em que nos juntámos à onda de solidariedade do **GivingTuesday** para ajudar esta instituição na sua missão de cuidar de crianças desprotegidas, garantindo-lhes um pouco mais de conforto nas suas vidas.



Participámos no GIRO 2.0, contribuindo para a constituição da unidade de retaguarda para a COVID-19, na cidade do futebol, através do fornecimento de equipamento médico.



Continuamos a participar na ronda solidária. No triénio contribuimos com o apoio na doação de refeições, através do **ITAU** e da **GERTAL** e a entrega de **kits** de alimentos, através da **SOGENAVE**.

- +6.700 LANCHES
- +13.400 SANDES
- +1.200 LITROS DE SOPA



BOLSAS EPIS 2019

A entrega das Bolsas Sociais EPIS 2019, um programa nacional de desenvolvimento formativo e de inserção profissional para jovens em Portugal, ocorreu em janeiro. A **TRIVALOR** foi uma vez mais um dos investidores desta associação, contribuindo, em conjunto com as restantes entidades, para um importantíssimo trabalho de promoção e valorização de competências e inclusão social.



#EU AJUDO QUEM AJUDA

Participamos no programa Unidos Contra a COVID-19, da Cruz Vermelha Portuguesa (CVP), através da disponibilização e instalação pela **STRONG CHARON** de um sistema de deteção de intrusão para as instalações de campanha da CVP.



DESCONSTRUIR A DEFICIÊNCIA

Em 2019, inserido no projeto interno "Desconstruir a Deficiência", a **TRIVALOR** promoveu a primeira ação de (in)formação e sensibilização sobre o enquadramento da lei relativa às quotas de admissão de trabalhadores com deficiência.

// DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA

TÓPICO MATERIAL Nº 6



No ano em que fomos confrontados com a pandemia da COVID-19, o tema da Defesa da Saúde Pública, ganhou particular importância, revelando-se indissociável do compromisso da TRIVALOR em Servir Bem-estar.

Em 2020 foi colocada à prova a nossa capacidade de contribuir para a promoção da saúde pública, compromisso assumido com a sociedade, a nível económico, social e ambiental, o qual só foi possível, por querermos o bem-estar de todos os *stakeholders* que interagem connosco direta ou indiretamente.

A Promoção e Defesa da Saúde Pública, merece também destaque na medida em que as participadas operam em áreas de especial relevância nomeadamente na área alimentar, limpezas técnicas e segurança humana, as quais se adaptaram para continuar a promover ambientes de trabalho seguros e protegidos, garantindo o acesso a alimentos e refeições seguras, e, por conseguinte, continuar a proporcionar hábitos de vida saudável, através também da prevenção sobre doenças não transmissíveis.

Reconhecemos que o desenvolvimento do negócio pode ter consequências na saúde e segurança, quer para os nossos colaboradores, quer para os nossos clientes e para os consumidores finais da maioria dos nossos produtos e serviços, pelo que impacta e caracteriza parte significativa da nossa oferta de serviços.

Assim, em maio de 2020 lançamos a marca COVID ZERO®, um projeto conjunto entre várias empresas da TRIVALOR de forma a agregar as múltiplas ofertas relacionadas com o contexto de pandemia e o regresso à atividade. Com as soluções COVID ZERO®, foram proporcionadas a todos os clientes e potenciais clientes, num único local, as diferentes soluções disponibilizadas pelos vários serviços da TRIVALOR, através do site: covidzero.trivalor.pt



SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A prevenção de acidentes e a proteção da saúde em ambiente de trabalho inclui reduzir os fatores de risco associados às doenças profissionais, diminuir a sinistralidade e também colaborar com entidades oficiais na promoção e vigilância da saúde da população:

Avaliação dos riscos profissionais com inclusão da COVID-19 e Teletrabalho.

Construção do Plano de Contingência, com recomendações de sinalização e gestão dos circuitos de deslocação.

Formação via *e-learning*: segurança no trabalho (COVID-19), boas-práticas, prevenção de riscos;

Despiste COVID-19

Divulgação de Orientações internas no âmbito do plano de contingência | CORONAVÍRUS. COVID-19

▶▶▶ INICIATIVAS



SEGURANÇA ALIMENTAR (DESCRITO NO CAPÍTULO "VALOR À ECONOMIA")

A defesa da saúde pública é assegurada pelo sistema de análise de perigos e pontos críticos de controlo, implementado na produção e serviço de refeições e géneros alimentícios. O referido sistema é sujeito a revisões periódicas e os seus pressupostos são validados, atestando a implementação e o cumprimento eficaz de procedimentos e práticas de segurança alimentar (neste caso concreto com relevância para a saúde dos consumidores).

Com base nas orientações da Direção-Geral da Saúde, da Autoridade para as Condições de Trabalho e da Organização Internacional do Trabalho, a GERTAL, o ITAU, a SOGENAVE e a IBERLIM receberam a declaração COVID SAFE, garantindo o cumprimento das normas e orientações das várias entidades competentes.



PONTO. FIQUE EM CASA

Como em tempo de pandemia e confinamento é tempo de ficar em casa, o PONTO. criou a iniciativa #fiqueemcasa, que teve início em Março de 2020 e que durante 15 dias foi divulgando várias dicas e sugestões para ser possível manter rotinas e hábitos saudáveis, no conforto do lar.



PROMOÇÃO DA SAÚDE ATRAVÉS DA ALIMENTAÇÃO E ESTILOS DE VIDA SAUDÁVEIS (DESCRITO NO PRESENTE CAPÍTULO)

Conscientes que as empresas assumem um papel preponderante na promoção da saúde, e em particular pela promoção de uma alimentação e estilos de vida saudáveis, temos vindo a ajustar a nossa oferta alimentar, a sensibilizar e divulgar informação relacionada com exercício físico, saúde mental e alimentação saudável, bem como a promoção de cuidados regulares de saúde e vigilância, através de campanhas orientadas para o efeito.



IBERLIM DESINFETA TODAS AS ESTAÇÕES DO METRO DO PORTO

Em Abril de 2020, a IBERLIM foi destaque nos órgãos de comunicação social ao concluir mais uma intervenção no metro do Porto, garantindo a desinfeção de todas as suas estações subterrâneas.



SEGURANÇA HUMANA E ELETRÓNICA

Controlo de acessos, nomeadamente, sistema automático de controlo de acessos *touch-free*, utilizando reconhecimento facial ou *smartphone App*; Sistema de contagem de pessoas, com monitorização *real-time* de lotação de espaços com emissão de alertas; Plataforma digital STCPRO para controlo de acessos *paper-less*, com acompanhamento *real-time* de taxa de ocupação de edifícios.

Acesso Seguro inclui: Solução digital de câmaras térmicas para medição de temperatura corporal *real-time* de múltiplas pessoas em simultâneo e adaptável a diversos tipos de espaço, com resolução até 0,01°C, sem contacto e com possibilidade de ativação de alarmes sonoros. Integrável com sistemas de controlo de acessos; Pistola de termografia para medição de temperatura instantânea, sem contacto; analítica de vídeo para controlo Compliance COVID de regras de distanciamento social e controlo de utilização do EPI's com alarmística associada.



HIGIENE E LIMPEZA

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 contaminações:

Descontaminação por nebulização ou pulverização.

Tapetes de entrada com soluções desinfetantes.

Limpezas SOS, Limpeza por drones ou *robots*.

Soluções de desinfecção UV.

Máquinas de *Vending* com Equipamentos de Proteção individual e soluções de desinfecção.

Dispensadores de desinfetante *contactless*.

Em particular na área hospitalar, as nossas equipas de limpeza e de restauração trabalharam em estreita colaboração com as comissões de controlo de infeção.



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.

// ALIMENTAÇÃO E VIDA SAUDÁVEL

TÓPICO MATERIAL Nº 7



A TRIVALOR conta com nutricionistas e chefes para servir produtos e refeições nutricionalmente equilibradas e saborosas, constituintes de um padrão alimentar saudável e que vão ao encontro das atuais tendências em saúde e preferências dos seus clientes.

Sabemos que a alimentação é uma das premissas para um estilo de vida saudável, e o negócio de parte das nossas empresas inclui o fornecimento de alimentos e refeições.

Neste seguimento, em relação ao consumo (baseado no volume de compras) de bens alimentares para confeção de refeições como o açúcar, o óleo alimentar e o sal (em Ton) verificamos que os consumos decresceram acentuadamente de 2019 para 2020. Este decréscimo deve-se ao facto de ter havido redução do fornecimento de refeições de 75M em 2019 para 56M em 2020.

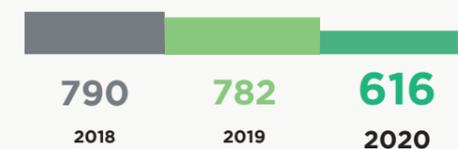
Pelos consumos ao lado identificados e tendo em conta as refeições servidas, verificamos uma redução da incorporação de açúcar nas refeições ao longo do triénio, -5,8% de 2018 para 2020. Quanto à utilização de óleo, verificamos redução de 2018 para 2019 (-0.9%), embora em 2020 tenha havido um aumento de 5,5%, que poderá estar inerente ao facto de se ter recorrido a alimentos ultracongelados que carecem de fritura, devido à imprevisibilidade de refeições a servir no período de pandemia.

Tendo em conta que o cálculo da quantidade de açúcar, óleo e sal, por refeição, é baseado no volume de compras, o aumento da quantidade de sal por refeição de 5,5% de 2019 para 2020 pode estar sobrevalorizado na medida em que pode contemplar quantidade de sal que se manteve em *stock*. Este mesmo fator pode também sobrevalorizar a quantidade calculada do açúcar e do óleo, por refeição.

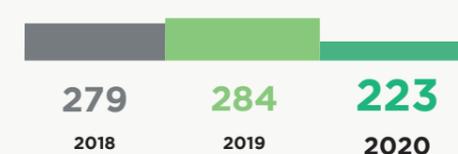
Consumo de Açúcar (Ton)



Consumo de Óleo (Ton)



Consumo de Sal (Ton)



Quantidade de Açúcar e Óleo por refeição servida (gr)





A TRIVALOR integra de forma ativa o *Food Service Europe*, representante do setor da restauração coletiva ao nível da UE, subscrevendo por esta via os compromissos da plataforma de ação europeia em matéria de alimentação, exercício físico e saúde.

A estes princípios as nossas empresas, acrescentam outros, que decorrem da interpretação dos compromissos do Programa Nacional para a Promoção da Alimentação Saudável (PNPAS), da Direção-Geral de Saúde, que seguidamente se alinham:

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 e hortícolas, com vista ao aumento do seu consumo;

Disponibilizar produtos ricos em fibra;

Incluir um leque equilibrado e variado de fontes de proteína e cálcio;

Sensibilizar para os benefícios do aumento da prática regular de exercício físico e para a necessidade de reduzir os comportamentos sedentários;

Contribuir para a diminuição das desigualdades relacionadas com a alimentação e a atividade física;

Condicionar a exposição das crianças à publicidade sobre produtos alimentares e diminuir o impacto deste tipo de marketing nas mesmas;

Promover o acesso a água (e outras bebidas hidratantes);

Participar na criação de um ambiente apropriado para a tomada de refeições.



Fruto do ambiente interno criado, propício às iniciativas na área da inovação e do desenvolvimento insere-se a marca **PONTO**.[®] Surgiu, em 2018, no âmbito do *Re-Branding* do projeto Saúde à Mesa, com o intuito de proporcionar experiências de excelência ao consumidor, com mais simplicidade, maior autenticidade e respeitando os conceitos de alimentação saudável e sustentável, concretizando o compromisso da **TRIVALOR** com:

Alimentação equilibrada e mais saudável (≠Dieta)

Política de Sustentabilidade (menos plástico, economia circular).

Maior proximidade ao consumidor final e das suas reais necessidades e preferências.



RESTAURANTE EM EMPRESAS E ESCOLAS



SEGMENTO EMPRESAS E SAÚDE E SOCIAL



SEGMENTO ENSINO

OS RESTAURANTES PONTO.®

São espaços destinados ao consumo e foram pensados para serem mais do que simples áreas de restauração, redesenhando as experiências de alimentação no espaço de trabalho, de uma forma holística com um olhar de 360º.



2018

30
CORNERS COM PONTO.
ESCOLHA SAUDÁVEL

225.576
REFEIÇÕES

2020

1
RESTAURANTE PONTO.
COMA, PARTILHE, VIVA

45
CORNERS COM PONTO.
ESCOLHA SAUDÁVEL

4
RESTAURANTE PONTO.
COMA, PARTILHE, VIVA

181.000
RESTAURANTE PONTO.
ESCOLHA SAUDÁVEL

3
CAFETARIAS

6
GRAB&GO

1
VENDING

643.136
REFEIÇÕES

2019



1300
SEGUIDORES



316
HORAS DE
FORMAÇÃO



294
FICHAS TÉCNICAS PONTO.
ESCOLHA SAUDÁVEL



1
LIVRO PONTO.
1ª EDIÇÃO 18 DEZ.

▶▶▶ INICIATIVAS



ALIMENTA-TE SEM PORQUÊS

A **GERTAL** tem agora uma nova forma de ajudar a responder, de forma divertida, às preocupações com a alimentação e segurança dos consumidores mais novos.

A primeira edição da sebenta “Alimenta-te sem porquês” já chegou a mais de 70.000 famílias em todo o país, estando a revelar-se um aliado fundamental para ajudar a lidar com as particularidades do contexto que vivemos atualmente nas salas de aula.



MINI CHEF GERTAL - TRADIÇÕES SAUDÁVEIS

Uma iniciativa organizada pela **GERTAL** em parceria com a Câmara Municipal de Aveiro e a EFTA, que pretendeu promover hábitos alimentares mais saudáveis, acentuando a importância da alimentação no crescimento e desenvolvimento das crianças e jovens.



ATIVIDADES COM O CHEF HÉLIO LOUREIRO

No dia 2 de Setembro de 2020, o **ITAU** organizou, na APPACDM de Viseu, um *showcooking* com o Chef Hélio Loureiro. Retomou as suas atividades, sempre com a máxima segurança, apresentando os seus clientes com uma receita ovolactovegetariana que fez as delícias de todos os presentes.



ITAU VENCE FOOD & NUTRITION AWARDS NA CATEGORIA DE SUSTENTABILIDADE ALIMENTAR

Foi no dia 18 de novembro de 2020 que decorreu a 10ª edição da cerimónia de entrega dos prémios Food & Nutrition Awards, numa cerimónia realizada inteiramente em formato digital. O **ITAU** apresentou uma candidatura, denominada “**ITAU + Sustentável!**”, na categoria de **Sustentabilidade Alimentar**.

Esta candidatura espelhou um conjunto de boas práticas enquadradas na temática “+ sustentabilidade” com “- plástico”, “- desperdício (alimentar e não alimentar)” e “- proteína de origem animal”, que o **ITAU** tem já implementadas.

1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE



06

VALOR AO
AMBIENTE

A TRIVALOR continua a alinhar as suas respostas numa perspetiva de longo prazo, ciente da necessidade de adotar padrões sustentáveis de produção e de consumo que contribuam para a resposta global ao desafio da construção de uma sociedade inclusiva, preservando para as gerações vindouras um legado onde também elas tenham a sua oportunidade de acrescentar valor.

Consumir de forma equilibrada e coerente, promovendo a eficiência na utilização das matérias-primas e subsidiárias, da energia e da água, promover os compromissos de manutenção e conservação da natureza e da biodiversidade, são temas centrais na sua estratégia.

1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE

// POR UM FUTURO SUSTENTÁVEL



A sustentabilidade ambiental é um dos pilares da estratégia, tema em que a TRIVALOR assume o compromisso com a promoção de uma consciência individual e coletiva que incorpora e replica valores em defesa da natureza e da biodiversidade, dando o exemplo por via da adoção das melhores práticas.

POR ESTA RAZÃO TEMOS INVESTIDO:

Na otimização dos processos produtivos e aquisição de equipamento mais eficiente, com vista à redução do consumo energético e da poluição;

Na gestão 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, procedemos à identificação e avaliação

dos diversos aspetos ambientais que estão relacionados com as nossas atividades bem como os riscos ambientais, sejam diretos ou indiretos, definindo para os aspetos mais significativos ações conducentes a melhoria.

A 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. Assim, definimos as linhas de ação para o Plano **TRIVALOR** para a Sustentabilidade 20/22 e temos-nos envolvido em iniciativas e assumido compromissos com o intuito de contribuirmos para a construção de uma verdadeira consciência de proteção da natureza e da biodiversidade, prevenindo a poluição e defendendo o uso sustentável e responsável dos recursos.

UMA APOSTA CERTIFICADA

A promoção de uma cultura empresarial para a sustentabilidade ambiental tem-se fomentado através da certificação na **NP EN ISO 14001**.



23
LOCAIS

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 inoportuno, pelo que deverá ser sempre realizada uma análise de custo benefício.



Aderimos ao Act4Nature Portugal, uma iniciativa do BCSD Portugal, para mobilizar e incentivar as empresas a proteger, promover e restaurar a biodiversidade e os serviços dos ecossistemas, um dos mais importantes desafios que o mundo atualmente enfrenta a par das alterações climáticas. É um *call to action* urgente às empresas para que assumam compromissos com a biodiversidade, integrando nos seus modelos de negócio e nas suas cadeias de valor, ações e soluções para a conservação da diversidade biológica, para o seu restauro, para o uso sustentável, se possível regenerativo, dos recursos naturais, e para uma distribuição justa e equitativa dos benefícios que resultam desse uso.



O Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa, foi criado com o objetivo de contribuir para uma mobilidade mais sustentável em Lisboa, através da criação de condições motivadoras de novos comportamentos, bem como pela adoção de medidas concretas promovendo a mobilidade suave na cidade e a descarbonização. A **TRIVALOR** aderiu a este desafio, assumindo compromissos ligados ao aumento de viaturas elétricas e *plug-in* na sua frota, à instalação de pontos de carregamento elétrico e à disponibilização de estacionamento para velocípedes.



A **TRIVALOR**, enquanto Membro Fundador do Pacto, apoia a visão global da Nova Economia dos Plásticos, da Fundação Ellen MacArthur, que se caracteriza por incentivar uma economia circular para os plásticos, na qual estes nunca se convertem em resíduos. Os Membros do Pacto comprometem-se a contribuir com os seus esforços, direta ou indiretamente, para atingir, até 2025, as seguintes metas nacionais:

Definir, até 2020, uma listagem de plásticos de uso único considerados problemáticos ou desnecessários e definir medidas para a sua eliminação, através de redesenho, inovação ou modelos de entrega alternativos (reutilização);

Garantir que 100% das embalagens de plástico são reutilizáveis, recicláveis ou compostáveis;

Garantir que 70%, ou mais, das embalagens plásticas são efetivamente recicladas, através do aumento da recolha e da reciclagem;

Incorporar, em média, 30% de plástico reciclado nas novas embalagens de plástico;

Promover atividades de sensibilização e educação aos consumidores (atuais e futuros) para a utilização circular dos plásticos.

// COMBATE AO DESPERDÍCIO

TÓPICO MATERIAL Nº 3



De acordo com a Organização das Nações Unidas para a Agricultura e Alimentação (FAO) as perdas e o desperdício alimentar, representam 1/3 de todos os alimentos produzidos anualmente a nível mundial, e ocorrem ao nível da produção, do retalho e do consumo. Conscientes da importância e das implicações desta realidade, a TRIVALOR e suas participadas estão diariamente empenhadas na redução do desperdício.

O desperdício alimentar tornou-se uma prioridade pública e política, configurando um desafio às empresas e um imperativo de consciência para cada um de nós, pelas importantes consequências sociais, económicas e ambientais que representa.

Assim, o combate ao desperdício alimentar, mantém-se como um dos temas materiais considerado prioritário pela TRIVALOR, em especial pela importância que as nossas empresas, que atuam na área alimentar, desempenham no contexto da sociedade portuguesa.



Tendo em vista a eficiência dos processos, o desperdício constitui uma preocupação pelos efeitos económicos e sociais que gera, mas também pela componente ambiental que determina, especialmente na delapidação desnecessária de recursos e na produção de resíduos que seriam evitáveis. Com vista à diminuição do desperdício, perseguem-se os seguintes princípios:

MOTIVAÇÃO PARA SENSIBILIZAR

Envolver e despertar os nossos colaboradores, para que nos ajudem no combate diário ao desperdício, identificando barreiras e falhas, e propondo soluções, orientadas para resultados comuns de melhoria do desempenho e onde justificável, na redução de consumos.

GESTÃO DOS PROCESSOS

Simplificar processos, eliminar ou redesenhar etapas e/ou tarefas desnecessárias, que não acrescentem valor ao produto ou aos serviços.

PRODUÇÃO EM “JUST IN TIME”

Planear para evitar produzir mais do que é necessário, administrando adequadamente os recursos, diminuindo o desperdício e a produção de resíduos evitáveis.

ORIENTAÇÃO PARA O DEFEITO ZERO

Controlar com rigor a conformidade dos produtos e serviços, criando mecanismos de identificação de erros que possibilitem agir preventivamente, e antecipando falhas, tender para o objetivo de zero defeitos, sem desperdício.

CONTROLO DAS EXISTÊNCIAS

Realizar inventários periódicos, aplicando os métodos adequados para controlar as existências, orientar encomendas e prevenir desperdícios.

REDUÇÃO DOS TEMPOS DE ESPERA

Organizar os processos, criando fluxos eficientes, de molde a evitar atrasos e tempos mortos, otimizando os recursos humanos e potenciando o trabalho em colaboração.

OPTIMIZAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO

Evitar o movimento desnecessário de matérias-primas, materiais ou equipamentos, através do planeamento de rotas, organização eficiente das cargas, gestão de horários de entrega e aproveitamento dos ciclos de logística inversa.

ENVOLVIMENTO DOS STAKEHOLDERS

Envolver e trabalhar com os diferentes *stakeholders*, em especial clientes, consumidores e fornecedores, melhorando a comunicação e assumindo, sempre que possível, atitudes colaborativas.

MEDIÇÃO DOS RESULTADOS

Medir e avaliar os resultados, estabelecer metas e objetivos e comunicar com transparência.

VALORIZAÇÃO DE RESÍDUOS

1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE

▶▶▶ INICIATIVAS



MOVIMENTO UNIDOS CONTRA O DESPERDÍCIO

O movimento nasce da vontade de juntar vontades, dando palco a todas as iniciativas que já se fazem e motivando a criação de novas. Trata-se de um movimento cívico e de sustentabilidade que pretende tornar habitual o aproveitamento de excedentes, alertar para perdas e desperdícios, incentivar e facilitar a doação das sobras, promover o consumo responsável e assim construir uma verdadeira Economia Circular. Sem substituir nenhum ator, dando palco a todos quantos lutam ativamente contra o desperdício alimentar e partilhando boas práticas nesta matéria. Por todos estes motivos as empresas da **TRIVALOR** aderiram ao movimento, que integra várias vozes e diferentes tons, que une e congrega empresas, entidades, instituições, o público e o privado e as várias gerações em torno do objetivo único de lutar contra o desperdício alimentar.



EAT CIRCULAR

A **TRIVALOR** e o **ITAU** foram representados com a apresentação do projeto “Menos no Prato, Mais na Consciência”, no segmento de “casos práticos de empresas”.

No decurso das diferentes sessões designadas *EAT Circular Portuguese Workshop*, foram apresentados temas como a economia circular, excesso e desperdício de alimentos, a relação entre nutrição, impacto ambiental e resíduos, cadeias curtas de fornecimento, e inovações para reduzir o desperdício, entre outros exemplos de boas práticas.



PRATO TRIPARTIDO

A **GERTAL** criou um prato tripartido e inovador que está a ser objeto de estudo pelo Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, por intermédio do seu Departamento de Alimentação e Nutrição, através da avaliação do impacto da utilização deste prato no comportamento alimentar de alunos do 1º ciclo.

Desenvolvido em colaboração com o instituto Egas Moniz – Cooperativa de Ensino Superior, o trabalho visa avaliar o impacto deste prato inovador no comportamento alimentar das crianças, incluindo o desperdício alimentar, tanto na escola como em casa.

O prato encontra-se graficamente dividido em três partes – uma área para produtos hortícolas (metade do prato) e duas outras áreas de dimensões iguais para alimentos ricos em amido (massa, arroz, etc.) e alimentos ricos em proteína (carne, peixe, etc.) –, e visa educar as crianças para a adoção de hábitos de consumo mais saudáveis, conscientes e sustentáveis.



E-BOOK “E POR QUE NÃO?”

O *e-book* do **ITAU** conta com um delicioso conjunto de receitas ovolactovegetarianas sustentáveis, adaptadas a qualquer momento do dia!

Criado e desenvolvido pelo **ITAU**, através de uma equipa multidisciplinar que incluiu cozinheiros e nutricionistas, este *e-book* mostra como é possível confeccionar pratos apelativos e saborosos com produtos essencialmente de origem vegetal e tendo por base práticas sustentáveis.



DOAÇÕES ALIMENTARES

O desperdício alimentar, ou seja, a ineficiência na gestão dos géneros alimentícios e das refeições, tem importantes efeitos na sustentabilidade dos recursos naturais (solo, energia e água, biodiversidade), e constitui um desafio a ultrapassar, quando à escala global, a alimentação ainda não é garantida para todos.

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, entre outras entidades/associações de modo a escoar produtos.

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

Doações SOGENAVE (Ton)

103.6	86.7
2019	2020

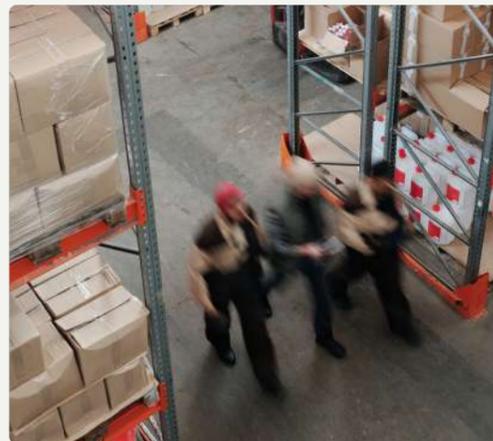
Em Portugal, desperdiçamos cerca de 1 milhão de toneladas de alimentos todos os anos, de acordo com o estudo “Do Campo ao Garfo - Desperdício Alimentar em Portugal” (PERDA, 2012).

1
TRIVALOR
SGPS2
EMPRESAS3
VALOR À
ECONOMIA4
VALOR ÀS
PESSOAS5
VALOR À
SOCIEDADE6
VALOR AO
AMBIENTE

// RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE FORNECIMENTO



Ciente da dimensão da cadeia de valor e da importância que assume no sector da distribuição e com o intuito de contribuir para a promoção da consciência para a sustentabilidade e apoiar os compromissos para o desenvolvimento de uma sociedade comprometida com as gerações futuras, ambientalmente responsável, economicamente viável e socialmente justa, a **TRIVALOR**, elege, privilegia e seleciona os seus parceiros de negócio com base em princípios relevantes e no cumprimento legal em matéria social, laboral, ambiental, sanitária, de higiene e segurança no trabalho e fiscal.



No abastecimento de matérias-primas, privilegiamos fornecedores nacionais, pela proximidade e porque contribui para melhores características organoléticas das matérias-primas, redução do tempo de armazenamento e menor impacto ambiental.

Número de fornecedores

Nacionais	913	856	852
Fora da Europa	31	23	23
TOTAL	1.172	1.080	1.034
	2018	2019	2020

Volume de compras no mercado nacional (€)



Volume de compras no mercado nacional em peso (Kg)



BENS ALIMENTARES

ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS

Atendendo à natureza dos negócios das empresas **TRIVALOR**, os bens alimentares têm uma importância relevante, ligada à resposta às necessidades em ligação com a produção anual de dezenas de milhões de refeições, e à resposta aos clientes que confiam no modelo de fornecimento, (combinando compras, logística e distribuição), e nas marcas próprias e de representação que integram o portefólio.

Os bens alimentares e bebidas, vêm ao longo dos anos, de forma consistente, a ser a categoria mais representativa das compras asseguradas pela **SOGENAVE**.

Compras de bens alimentares e bebidas em peso (Kg)



1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

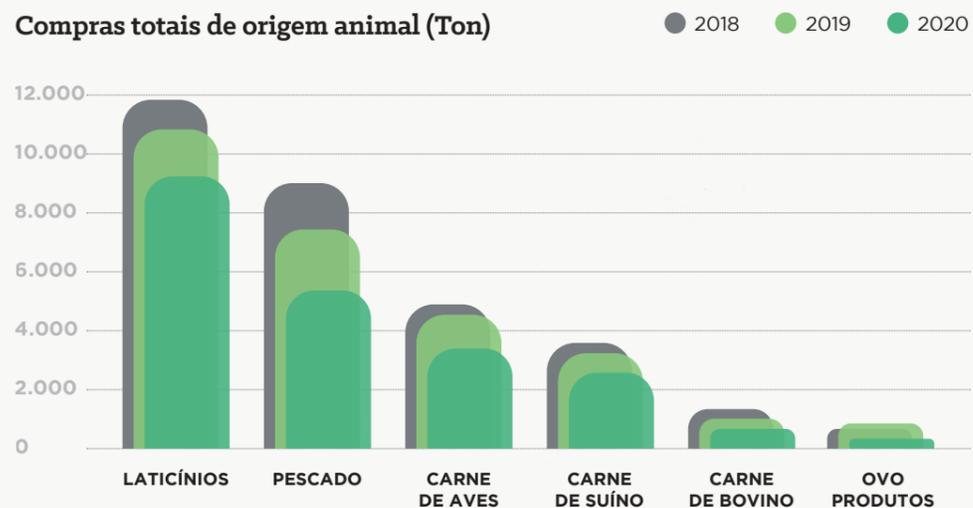
4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE

Relativamente ao consumo total de produtos de origem animal, é de notar a importância relativa do pescado, que a par dos laticínios representam as maiores quantidades. O decréscimo verificado ao longo de 2019 e 2020, tem na origem a redução das refeições produzidas, mas também a menor incorporação daqueles produtos nas ementas, entre outros motivos com menor expressão.

Compras totais de origem animal (Ton)

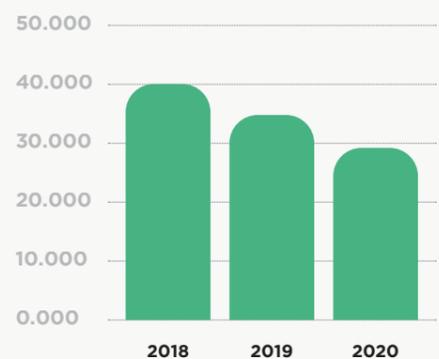


Para lá das ações com vista à redução da incorporação de carne nas ementas, nomeadamente carnes vermelhas, importa considerar que os valores verificados têm também relação com a natureza dos contratos de abastecimento estabelecidos, onde as empresas da TRIVALOR respondendo a especificações, cumprem requisitos.

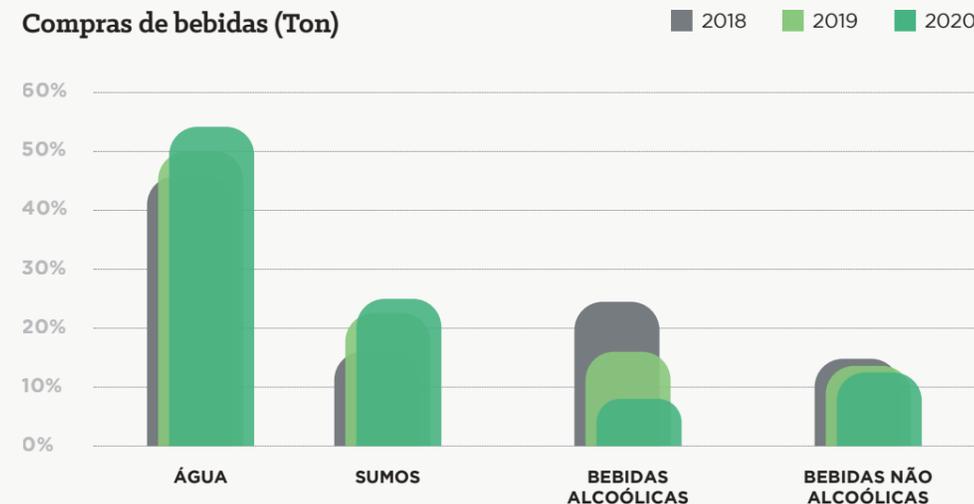
Importa também tomar em consideração a variabilidade decorrente do tipo de refeição servida, por exemplo, a relação existente entre refeições para adultos ou para crianças, refeições servidas em empresas ou hospitais, entre outras variáveis que naturalmente interferem com os perfis das compras, onde se veio juntar o efeito da pandemia, relativamente à diferença verificada de 2019 para 2020.

Quanto às frutas e hortícolas tem-se verificado uma certa estabilidade nos últimos anos e até 2018, verificando-se nos anos 2019 e 2020 um decréscimo, também com maior relevância no ano da pandemia.

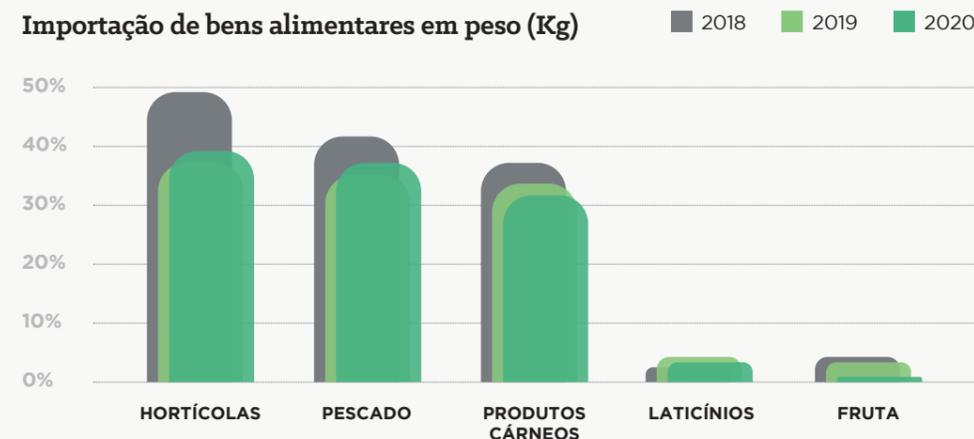
Compras de frutas e hortícolas (Ton)



Compras de bebidas (Ton)



Importação de bens alimentares em peso (Kg)



No presente triénio, importamos menos produtos cárneos bem como fruta fresca.

Relativamente às bebidas, a tendência dos anos anteriores mantém-se, durante o triénio a bebida mais adquirida foi a água.

Verifica-se que a compra de bebidas alcoólicas foi a que mais aumentou durante o triénio (9% em 2018 e 24% em 2020).

No domínio da melhoria do relato e aumento da transparência, estabelecemos para os próximos 2 anos o objetivo de passar a comunicar dados relativos às compras nacionais, decompondo-as por família de produto e por região (se possível), e ainda clarificar os valores relativos a compras de produtos biológicos e dos produtos enquadrados na gama “vegetarianos”.

Produtos biológicos
Alinhado com um dos objetivos assumidos no Act4Nature contribuimos com a venda das seguintes unidades de géneros alimentares de modo de produção biológico.



BENS NÃO ALIMENTARES E EQUIPAMENTOS



O consumo de produtos não alimentares (considerando matérias-primas subsidiárias, produtos químicos e fardamentos, entre outros) e equipamentos hoteleiros totalizou mais de 14 mil toneladas em 2018, reduzindo para 9 mil toneladas em 2019 e 7 mil toneladas em 2020. Representando, em 2018, 6% das compras totais e em 2019 e 2020, 4% em cada ano.

A redução verificada de 2018 para 2020 teve maior expressão na aquisição de produtos químicos (redução de mais de 4.000 Ton), artigos de papel - toalhas e toalhetes, guardanapos e sacos de papel, entre outros - (redução de mais de 500 Ton), sacos plásticos (redução de mais de 250 Ton) e copos (redução de mais de 1.000 Ton). Apesar da redução acima referida, da totalidade dos artigos não alimentares, são os que mais representam vo-

lume de compras, em peso. 73%, 69% e 77% nos anos de 2018, 2019, 2020, respetivamente. O que está relacionado com os serviços na área das limpezas técnicas, assegurados pela **IBERLIM**.

O desenvolvimento verificado na área de negócio de *food equipment*, traduziu-se num aumento superior a 400%, das toneladas movimentadas e instaladas, em 2018 face a 2016. Comparando a movimentação entre 2018 e 2020, verifica-se uma redução, em toneladas, de 96%, o que se enquadra no quadro da pandemia e do impacto que teve na restauração e hotelaria.

No que diz respeito ao fardamento, de 2018 para 2020 houve aumento de 41%, devido à reformulação do fardamento dos colaboradores **STRONG CHARON**.

// ECONOMIA CIRCULAR

A economia circular é um modelo de produção e de consumo que envolve a partilha, o aluguer, a reutilização, a reparação, a renovação e a reciclagem de materiais e produtos existentes, enquanto possível. Desta forma, o ciclo de vida dos produtos é alargado (mantendo os materiais dentro da economia sempre que possível), o que pode permitir criar mais valor económico, ambiental e social.

A economia circular contrasta com o modelo tradicional, o modelo económico linear baseado no princípio “produz-utiliza-deita fora” que exige vastas quantidades de materiais a baixo preço e de fácil acesso e muita energia.

Assim, reconhecemos que a mudança para uma economia circular (redução do desperdício e resíduos mínimos) pode elencar benefícios, tais como: a redução da pressão sob o ambiente; maior segurança no aprovisionamento de matérias-primas; aumento da competitividade; promoção da inovação; o estímulo ao crescimento económico; e, criação de emprego. Apresentando igualmente vantagens

para os nossos clientes, dado que permite fornecer produtos mais duradouros e inovadores, com vista a melhorar a qualidade de vida. Para tal, consideramos como pertinentes as seguintes iniciativas:

Proceder à substituição dos plásticos de uso único por plásticos mais sustentáveis, sejam biodegradáveis ou compostáveis, e que contenham na sua composição plástico reciclado e que sejam recicláveis;

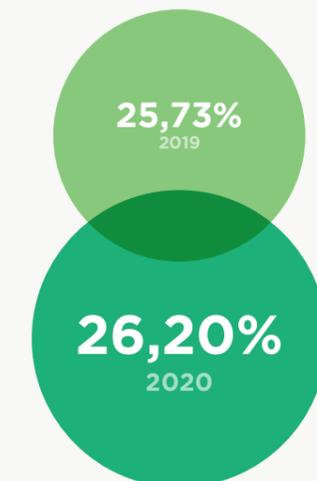
Reduzir o resíduo de embalagens associado ao fornecimento de bebidas, proporcionando alternativas de fornecimento de bebidas sem embalagem associada, nomeadamente água e outras bebidas não alcoólicas, através da utilização e instalação de fontes de água nos locais e de equipamentos dispensadores de refrigerantes;

Promover a separação de resíduos (vidro, plástico, papel e indiferenciados) de forma a promover a reciclagem, nas nossas instalações instalando ecopontos.

Total de novas embalagens de plástico colocadas no mercado (Ton)



Total de embalagens que “encaixam” no sistema de reciclagem



Embalagens plásticas enviadas para reciclagem nas plataformas logísticas do Tojal e da Maia



Cálculo de reciclabilidade por tonelada de material produzido (embalagem primária)

Métrica	2019	2020
Material reciclável produzido (Ton)	173	193
Reciclabilidade (%)	82	89



RESÍDUOS



Ao longo do triénio produzimos 3.801 toneladas de resíduos, dos quais cerca de 99,5% (média do triénio) corresponderam a resíduos não perigosos.



Operações de valorização ou eliminação dos resíduos perigosos

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.

Operações de valorização	63%	42%	85%
Operação de eliminação	37%	57%	15%
	2018	2019	2020

Operações de valorização ou eliminação de resíduos não perigosos - não orgânicos

A fração de resíduos não perigosos - não orgânicos corresponde em mais de 81% (média do triénio) do total de resíduos produzidos pela TRIVALOR, os quais são maioritariamente encaminhados para operações de valorização.

Operações de valorização	76%	82%	64%
Operação de eliminação	24%	18%	36%
	2018	2019	2020

No triénio foram encaminhados para operação de valorização

397 Ton
de óleo alimentar usado (OAU)

// CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA

TÓPICO MATERIAL Nº 11



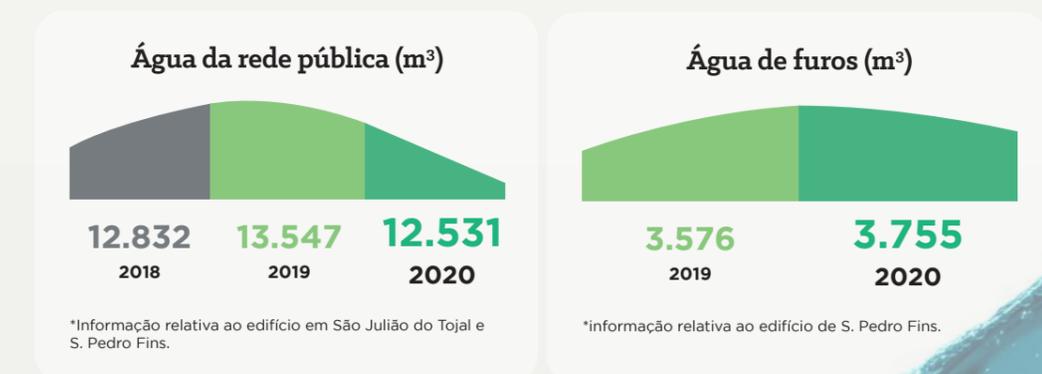
Um dos enfoques da estratégia de sustentabilidade da TRIVALOR é a promoção da eficiência dos consumos de água e energia. Uma abordagem que é de sobremaneira relevante tendo em conta a dimensão e a natureza das atividades das suas empresas.

ÁGUA

A monitorização do consumo de água da rede pública de abastecimento é efetuada nas diferentes instalações que são propriedade da TRIVALOR, ou nos edifícios alugados pelas nossas empresas.

Foram instalados redutores de caudal nas torneiras no edifício do Tojal com o intuito de reduzir o consumo de água potável.

É fundamental minimizarmos o impacto ambiental da nossa atividade através da utilização responsável dos recursos, nomeadamente, água, energia e papel, pela aplicação de medidas que tornem os processos eficientes e eficazes.



ENERGIA

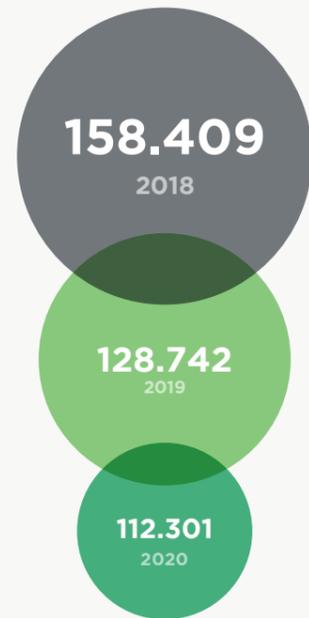
À semelhança da monitorização da água, no que diz respeito à monitorização da energia utilizada para a nossa atividade, consideramos os consumos de eletricidade realizados nas diferentes instalações que são propriedade da **TRIVALOR**, ou nos edifícios alugados pelas participadas, e também o combustível (gasóleo) utilizado para a frota automóvel.

O apuramento dos consumos de eletricidade e gás normalmente ligado às nossas operações nas instalações dos clientes, é dificultado devido à escassez de contadores exclusivos para medição dos consumos associados às atividades das participadas da **TRIVALOR**.

Os nossos consumos de energia provêm maioritariamente de gasóleo utilizado na frota automóvel, representando em média (do triénio) cerca de 80,9% do total. O restante consumo energético corresponde à eletricidade nos escritórios e demais instalações.

Como medidas de eficiência energética, incluímos a substituição de luminárias para opções mais eficientes e promovemos a sensibilização junto dos nossos colaboradores para um consumo responsável de energia.

Consumo total de energia (Gj)



Consumo de energia (Gj)

Gasóleo	77,2%	83,6%	81,8%
Eletricidade	22,8%	16,4%	18,2%
	2018	2019	2020

Consumo de gasóleo (Gj)



Ao longo do triénio ocorreu um decréscimo de consumo de combustível, mais acentuado no ano de 2020 devido à redução de atividade motivada pela pandemia.

A introdução de veículos elétricos ou *plug-in* na frota automóvel contribuiu para o decréscimo do consumo de 2018 para 2019.

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.

Energia produzida pelos painéis fotovoltaicos (KW)



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 89,1 t CO₂ em 2018, as 52,5 t CO₂ em 2019, e as 16,4 t CO₂ em 2020, resultantes da atividade

do Restaurante Tejo foram voluntária e anualmente compensadas, 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.



DESCARBONIZAÇÃO

O nosso planeta atravessa um período de grandes e rápidas alterações climáticas causadas por gases com efeito de estufa (GEE) emitidos por atividades humanas, afetando-nos a todos. O exercício da atividade empresarial tem um papel preponderante na ação climática, sendo premente a necessidade de ação em prol do clima, tomando medidas que permitam reduzir significativamente as emissões dos GEE e adaptarmos as atividades às mudanças atuais e futuras, minimizando as consequências económicas e sociais.

Assim, no plano **TRIVALOR** para a Sustentabilidade 20/22 uma das 19 linhas de ação tem como objetivo contribuir para a construção de uma sociedade mais eficiente do ponto de vista da utili-

zação da energia, e mitigar os contributos para as emissões de GEE, reduzindo a pegada de carbono.

Considerando que todos temos um papel a desempenhar na construção de um futuro melhor e que todos podemos contribuir, promovemos a sensibilização dos nossos colaboradores a nível interno.

Na sequência da nossa adesão ao Pacto para a Mobilidade Empresarial da Cidade de Lisboa, procedemos ao aumento do número de viaturas elétricas e *plug-in* na frota, à instalação de pontos de carregamento elétrico e à disponibilização de estacionamentos para velocípedes nas nossas instalações.



INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE

CONTEÚDOS GERAIS

NORMA GRI	DIVULGAÇÃO	RESPOSTA	PÁGINAS
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	PERFIL ORGANIZACIONAL		
	102 - 1 Nome da organização	TRIVALOR SGPS, S.A.	
	102 - 2 Atividades, marcas, produtos e Serviços		13 \ 16-29
	102 - 3 Localização da Sede da Organização	Av. Infante Santo, 21 A 1350-177 Lisboa	
	102 - 5 Natureza da propriedade e forma jurídica	Sociedade Gestora de Participações Sociais de capital 100% Português	
	102 - 6 Mercados Atendidos		16-29
	102 - 7 Dimensão da Organização		16
	102 - 8 Informação sobre empregados e outros trabalhadores		72-73
	102 - 9 Cadeia de Fornecedores		46 \ 110
	102 - 11 Abordagem ao princípio da precaução		104-105
	102 - 12 Iniciativas Externas	Projeto GERVALOR ; Giving Tuesday	69 \ 93
	102 - 13 Participação em associações	AHRESP; Associação Portuguesa de Facility Services; Food Service Europe; GRACE; BCSD; Associação Smart Waste Portugal; Ordem dos Nutricionistas, entre outras. A participação é a título individual por elementos da Direção da TRIVALOR ou de uma das suas participadas.	32
	ESTRATÉGIA		
	102- 14 Declaração da administração		4
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102 - 16 Valores, princípios, padrões e códigos de comportamento		9 \ 88-89	
102 -17 Mecanismos para aconselhamento e preocupações sobre questões éticas	O Código de Ética e Conduta TRIVALOR, bem como o Código de Conduta e Boas Práticas para Prevenção e Combate ao Assédio no local de trabalho, sendo de cumprimento obrigatório para todos os colaboradores TRIVALOR, independentemente das suas funções, responsabilidades e posição hierárquica. Qualquer esclarecimento que o colaborador entenda necessário deverá ser remetido ao seu superior hierárquico ou através de irregularidades@trivalor.pt .	31	
GOVERNANCE			
102 - 18 Estrutura de Governance		30	
ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS			
102 - 40 Lista de Grupos de <i>Stakeholders</i>		37	
102 - 41 Acordos de negociação coletiva	Sindicalizados: 2018 - 11,8%; 2019 - 12,3%; 2020 - 12,6%.		
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 participadas da TRIVALOR e posteriormente validados pela direção de sustentabilidade e responsabilidade social corporativa.		
102 - 43 Abordagem para envolvimento de <i>stakeholders</i>		38	
102 - 44 Principais preocupações e tópicos levantados		34 \ 38	

NORMA GRI	DIVULGAÇÃO	RESPOSTA	PÁGINAS
PRÁTICA DE RELATO			
	102 - 45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas		3
	102 - 46 Definição do conteúdo do relatório e dos limites dos tópicos		33-37
	102 - 47 Lista de Tópicos Materiais		36
	102 - 48 Reformulação de informações	N.A.	
	102 - 49 Alteração no relato	N.A.	
	102 - 50 Período coberto pelo relatório		3
	102 - 51 Data do Relatório mais recente	Outubro de 2018	
	102 - 52 Ciclo de emissão de relatórios	Anual (2016, 2017) Triannual (2018, 2019, 2020)	
	102 - 53 Contato para perguntas sobre o relatório	sustentabilidade@trivalor.pt	
	102 - 54 Declarações de conformidade com as normas GRI		3
	102 -55 Sumário do Conteúdo da GRI		120-132
	102 - 56 Verificação Externa	Não foi alvo de verificação externa.	

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS

DESEMPENHO ECONÓMICO

NORMA GRI	INDICADOR	RESPOSTA	PÁGINAS
GRI 103 : Abordagem de Gestão (2016)	103 - 1 Explicação do Tópico Material e da sua fronteira	Associação ao tópico material "Criar Valor".	36 \ 45
	103 - 2 A abordagem de gestão e seus 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 participadas do grupo. Compromissos/Objetivos/Metas Melhorar a rentabilidade dos negócios para atingir 4%. Valores excelência, confiança, inovação e sustentabilidade. Responsabilidade e Recursos Administração da TRIVALOR e das suas participadas. Mecanismos reclamação N.A.	46-49
	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.	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	201 - 1 Valor económico direto gerado e distribuído		44

NORMA GRI	INDICADOR	RESPOSTA	PÁGINAS
POLÍTICAS DE COMPRAS / ABASTECIMENTO			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	Associado ao tópico relevante "Criar Valor" Ver abordagem de gestão de "Desempenho Econômico"		
Food Processing Sector Disclosures	FP1 Percentagem do volume de compras efetuadas a fornecedores que se encontram em conformidade com a política de compras estabelecida.		46
	FP2 Percentagem de 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.		46 \ 110
ANTICORRUPÇÃO			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua fronteira	Associado ao tópico relevante "Atuação Ética"	36 \ 88
	103-2 A abordagem de gestão e suas componentes.	<p>Objetivo Manter uma atuação irrepreensível perante clientes, fornecedores, colaboradores e demais <i>stakeholders</i>.</p> <p>Política Existe um foco estratégico na criação de valor, consubstanciado em diversas iniciativas transversais às participadas.</p> <p>Compromissos/Objetivos/Metas Divulgação e formação a todos os colaboradores no âmbito do Código de Ética e Conduta da TRIVALOR e do Código de Conduta e Boas Práticas para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho.</p> <p>Responsabilidade e recursos administração da TRIVALOR e suas participadas;</p> <p>Mecanismos de Reclamação Os colaboradores podem fazer chegar as suas denúncias através dos canais hierárquicos, dos recursos humanos ou através do e-mail irregularidades@trivalor.pt. 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 e não está sujeita a qualquer formalidade especial.</p>	88-89
	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 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.		31 \ 88
	205 - 3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram identificados casos de corrupção.	

NORMA GRI	INDICADOR	RESPOSTA	PÁGINAS
CONCORRÊNCIA DESLEAL			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	Associado ao tópico relevante "Atuação Ética". Ver abordagem de gestão "Anticorrupção"		
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206 - 1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de antitrust e monopólio	Não foram identificados quaisquer casos.	
MELHORIA CONTÍNUA			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua fronteira		36 \ 55
	103-2 A abordagem de gestão e suas componentes.	<p>Objetivo Maximização do potencial dos recursos. Minimização do desperdício. Melhorar as operações.</p> <p>Política Existe um foco estratégico na melhoria contínua, cosubstanciado em diversas iniciativas transversais às participadas que se traduzem em ações concretas a serem implementadas pelas equipas.</p> <p>Compromissos/Objetivos/Metas Aumento progressivo de equipas, colaboradores no programa e número de sugestões e projetos de melhoria.</p> <p>Responsabilidade e recursos Gestor de melhoria contínua.</p> <p>Mecanismos de reclamação N.A.</p>	55-60
	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> .	
INOVAÇÃO			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua fronteira		36 \ 66
	103-2 A abordagem de gestão e suas componentes.	<p>Objetivo Conseguir produzir mais, melhor e diferente. Ter uma oferta diversificada e distinta.</p> <p>Política Existe um foco estratégico na inovação, cosubstanciado em diversas iniciativas transversais às participadas. Algumas participadas têm políticas de inovação definidas.</p> <p>Compromissos/Objetivos/Metas Cada projeto de inovação tem objetivos e metas específicos, adaptados à realidade de cada atividade/participada.</p> <p>Responsabilidade e recursos Gestor de inovação.</p> <p>Mecanismo de reclamação N.A.</p>	66-69
	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> .	

DESEMPENHO AMBIENTAL

NORMA GRI	INDICADOR	RESPOSTA	PÁGINAS
MATERIAIS			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	Associado ao tópico material "Combater o Desperdício".	36 \ 106-107
	103-2 A Abordagem de gestão e as suas componentes	<p>Objetivo Evitar todas as formas de desperdício de forma a poupar recursos e minimizar a produção de resíduos.</p> <p>Política Algumas participadas TRIVALOR têm políticas definidas nesta área.</p> <p>Compromisso/Objetivos/Metas Taxa de retenção (Óleo alimentar usado / Óleo alimentar adquirido) = 15% (17% em 2018 e 2019 e em 2020 21%).</p> <p>Responsabilidade e recursos A SOGENAVE em conjunto com a Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança monitoriza os consumos da TRIVALOR trimestralmente.</p> <p>Mecanismos de reclamação N.A.</p>	107-109
	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.		111-114
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".	36 \ 117
	103-2 A Abordagem de gestão e as suas componentes	<p>Objetivo Minimizar o consumo de recursos naturais.</p> <p>Política A TRIVALOR possui uma Política de Frota na qual aborda o consumo de combustíveis.</p> <p>Compromisso/Objetivos/Metas Combustível/Vendas < 5%; Energia/Vendas < 5%.</p> <p>Responsabilidade e recursos A SOGENAVE em conjunto com a Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança monitoriza os consumos da TRIVALOR trimestralmente.</p> <p>Mecanismos de reclamação N.A.</p>	117-119
	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	302-2 Consumo de energia dentro da organização		118

ÁGUA			
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".	36 \ 117
GRI 303: Água 2016	303-1 Consumo de água, por fonte.		117
EFLUENTES E RESÍDUOS			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	Associado ao tópico material "Combater o desperdício". Ver abordagem de gestão de "Materiais"	36 \ 116
GRI 306: Efluentes e Resíduos (2016)	306-2- Resíduos por tipo e por método de tratamento.		116

DESEMPENHO SOCIAL

NORMA GRI	INDICADOR	RESPOSTA	PÁGINAS
EMPREGO			
GRI 103: Abordagem de gestão (2016)	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	Associado ao tópico material "Atuação Ética". Ver abordagem de gestão de "Anticorrupção"	36 \ 88-89
GRI 401: Emprego (2016)	401-1 Contratação de colaboradores e rotatividade de colaboradores.	Ver quadro abaixo. Contém informação que responde parcialmente aos conteúdos da GRI 401, apresentando a informação por faixa etária e por ano.	127
	401-2 Benefícios para colaboradores a tempo inteiro que não são atribuídos a colaboradores temporários ou a tempo parcial.		85
	401-3 Licença Parental	Taxa de retorno ao trabalho: 2018 (90,9% mulheres; 97,9% homens; 94,4% global); 2019 (92,6% mulheres; 98,4% homens; 95,5% global); 2020 (94,7% mulheres; 99,6% homens; 97,1% global). Taxa de retenção após 12 meses: 2018 (524% mulheres; 63,3% homens; 57,8% global); 2019 (65,7% mulheres; 62,8% homens; 64,3% global); 2020 (63,9% mulheres; 79,0% homens; 71,5% global). As razões de não permanência devem-se a transferências de concessão, iniciativa do colaborador/a ou termo resolutivo do contrato de trabalho.	

	ENTRADAS POR FAIXA ETÁRIA			SAÍDAS POR FAIXA ETÁRIA		
	<30	30 - 50	>50	<30	30 - 50	>50
2018	1.536	5.716	4.890	1.130	4.563	4.487
Total de Entradas e Saídas	12.142			10.180		
Taxa de Novas Contratações e Rotatividade	54%					
2019	1.709	5.085	4.361	1.664	5.543	5.200
Total de Entradas e Saídas	11.155			12.407		
Taxa de Novas Contratações e Rotatividade	47%					
2020	1.557	4.063	3.255	1.563	5.346	4.927
Total de Entradas e Saídas	8.875			11.836		
Taxa de Novas Contratações e Rotatividade	43%					

NORMA GRI	INDICADOR	RESPOSTA	PÁGINAS
SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO			
GRI 103: Abordagem de gestão (2016)	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	Associado ao tópico material "Saúde e Segurança no trabalho".	36 \ 74-75
	103-2 A Abordagem de gestão e as suas componentes	<p>Objetivo Assegurar a saúde e bem-estar dos colaboradores através da prevenção de acidentes de trabalho.</p> <p>Política Existe um foco estratégico na segurança e saúde no trabalho, cosubstanciado em diversas iniciativas transversais às participadas. Algumas participadas têm Planos de Prevenção implementados.</p> <p>Compromissos/Objetivos/Metas Avaliações de risco > 530; Taxa de frequência < 40; Taxa de gravidade < 1000.</p> <p>Responsabilidade e recursos Direção da Qualidade, Ambiente e Segurança.</p> <p>Mecanismos de reclamação Os colaboradores podem fazer chegar as suas reclamações através dos canais hierárquicos, dos Recursos Humanos ou do e-mail irregularidades@trivalor.pt. Qualquer acidente de trabalho grave é reportado à Autoridade de Condições do Trabalho, pelo Gabinete Jurídico da TRIVALOR, em articulação com os serviços internos de saúde e segurança no trabalho, em 24 horas.</p>	74-75
	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.	
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.		75-76
	403-3 Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais relacionado com a sua ocupação.	Em 2018 verificaram-se 12 casos de doenças profissionais, em 2019 verificaram-se 2 casos de doenças profissionais. Em 2020 não houve 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 material "Formação e Avaliação"	36 \ 78
	103-2 A Abordagem de gestão e as suas componentes	<p>Objetivo Otimizar as competências e o desempenho dos colaboradores.</p> <p>Política Existe um foco estratégico na formação e educação, cosubstanciado em diversas iniciativas transversais às participadas.</p> <p>Compromissos/Objetivos/Metas Potenciar a formação, desenvolvimento e <i>engagement</i> dos colaboradores; Promover o aumento das habilitações literárias e requalificação de novas competências dos colaboradores;</p> <p>Responsabilidade e recursos Academia Trivalor.</p> <p>Mecanismos de reclamação Existe mecanismo de reclamação criado para os colaboradores poderem reportar qualquer ocorrência à Academia Trivalor.</p>	79-84

NORMA GRI	INDICADOR	RESPOSTA	PÁGINAS
	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.	
GRI 404: Formação e Educação (2016)	404-1 Média de horas de formação por ano e por colaborador		80
	404-2 Programas de melhoria de competências dos colaboradores e programas de apoio à transição.		83
PRÁTICAS DE SEGURANÇA			
GRI 103: Abordagem de gestão (2016)	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	Associado ao tópico material "Segurança de pessoas, bens e dados".	36 \ 61
	103-2 A Abordagem de gestão e as suas componentes	<p>Política antivírus, gestão de armazenagem, Backups, entre outras). A área de vigilância humana e eletrónica possui algumas políticas específicas para o setor.</p> <p>Compromisso/Objetivos/Metas Ausência de perda ou violação de dados. Zero incidentes de segurança.</p> <p>Responsabilidade e recursos A Administração da TRIVALOR e das participadas. O DPO (Departamento de Proteção de Dados) é responsável pela implementação de medidas técnicas e organizativas para a proteção da privacidade dos dados.</p> <p>Mecanismos de reclamação Os colaboradores podem fazer chegar as suas reclamações através dos canais hierárquicos, Recursos humanos ou pelo e-mail: irregularidades@trivalor.pt. 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 72h após ter tido conhecimento da mesma. Qualquer situação de maior gravidade em relação a pessoas e bens do cliente a Administração da participada ou pessoa mandatada para tal, notifica a Polícia de Segurança Pública. No caso das participadas de vigilância humana e eletrónica a Administração da participada ou pessoa mandatada para tal, notifica o Ministério de Administração Interna ou a Autoridade Nacional de Proteção Civil.</p>	62-65
	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 ratings externos de desempenho.	
GRI 410: Práticas de Segurança (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 do vigilante. Assumimos que a totalidade dos vigilantes a desempenhar funções recebeu formação.	

NORMA GRI	INDICADOR	RESPOSTA	PÁGINAS
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE			
GRI 103: Abordagem de Gestão (2016)	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	Associado ao tópico material "Segurança Alimentar" e "Alimentação e Vida Saudável"	36 \ 52 \ 97
	103-2 A Abordagem de gestão e as suas componentes	<p>Objetivo Potenciar hábitos de alimentação e vida saudáveis.</p> <p>Política As participadas de Food Service têm políticas definidas nesta área.</p> <p>Compromissos/Objetivos/Metas Redução de açúcar, sal e gordura; Informação ao consumidor; Educação alimentar de colaboradores e consumidores.</p> <p>Responsabilidade e recursos Direção Qualidade, Ambiente e Segurança</p> <p>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 participada ou pessoa mandatada para tal, no prazo legal de 10 dias úteis). No caso de colaboradores as situações deverão ser reportadas aos Recursos Humanos.</p>	53-54 \ 98-101
	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 causados por categorias de produtos e serviços		52-53 \ 94-96
	416-2 Incidentes de não conformidade relacionados com impactes na saúde e segurança causados por produtos e serviços		53 \ 94-95

NORMA GRI	INDICADOR	RESPOSTA	PÁGINAS
COMUNICAÇÃO DE MARKETING			
GRI 103: Abordagem de gestão (2016)	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	Associado ao tópico material "Qualidade de produtos e Serviços"	36 \ 50
	103-2 A Abordagem de gestão e as suas componentes	<p>Objetivo Potenciar a satisfação e fidelização dos consumidores.</p> <p>Política A generalidade das participadas têm políticas definidas nesta área.</p> <p>Compromissos/Objetivos/Metas Realização de mais de 760 inspeções aos serviços (limpeza, restauração, segurança, etc.). Taxa de reclamações <1%.</p> <p>Responsabilidade e recursos: Direção Qualidade, Ambiente e Segurança</p> <p>• 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 participada ou pessoa mandatada para tal, no prazo legal de 10 dias úteis).</p>	50-51
	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 feedback dos nossos stakeholders, análise de benchmarking e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.	
GRI 417: Marketing e Rotulagem (2016)	417-3 Incidentes de não conformidade relacionados com comunicações de marketing.	Não foram identificados quaisquer casos.	
PRIVACIDADE DO CLIENTE			
GRI 103: Abordagem de Gestão (2016)	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	Associado ao tópico material "Segurança de Pessoas, Bens e Dados". Ver abordagem de gestão de "Práticas de Segurança"	36 \ 61
GRI 418: Privacidade dos Clientes (2016)	418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Não foram identificados quaisquer casos.	
COMUNICAÇÃO TRANSPARENTE			
GRI 103: Abordagem de Gestão (2016)	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira		36 \ 90
	103-2 A Abordagem de gestão e as suas componentes	<p>• Objetivo: Contribuir para uma melhor perceção interna e externa da TRIVALOR e das suas participadas, respondendo com rapidez às necessidades de comunicação.</p> <p>• Política: Foco estratégico na comunicação, procurando a harmonização e alinhamento da imagem da TRIVALOR e de todas as suas participadas num todo coeso.</p> <p>• Compromissos/Objetivos/Metas: Chegar consistentemente a todos os stakeholders da TRIVALOR de forma mais rápida, eficaz e assertiva.</p> <p>• Responsabilidade e recursos: Gabinete de Comunicação da TRIVALOR.</p> <p>• Mecanismos reclamação: N.A.</p>	90-91

NORMA GRI	INDICADOR	RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO
	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 feedback dos nossos stakeholders, análise de benchmarking e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.	

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Sustentabilidade 2018, 2019 e 2020

PROPRIEDADE

TRIVALOR, SGPS

COORDENAÇÃO

Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa - TRIVALOR

DESIGN E PAGINAÇÃO

Gabinete de Comunicação - TRIVALOR

APROVAÇÃO DE CONTEÚDOS

Conselho de Administração TRIVALOR

DATA

Julho de 2022



TRIVALOR