



**RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2021**

TRIVALOR



Mini hortas do edifício Trivalor na Maia

NÚMEROS QUE GERAM VALOR



800 M€

VOLUME DE NEGÓCIOS GLOBAL



+1.500

CLIENTES COM 2
OU MAIS SERVIÇOS



10

EMPRESAS



+60 M

REFEIÇÕES
SERVIDAS



+8 M

HORAS DE
VIGILÂNCIA



81%

COMPRAS
NACIONAIS (€)



+22.000

COLABORADORES



+316.000

HORAS DE
FORMAÇÃO
E ESTÁGIOS



+40

NACIONALIDADES
DIFERENTES



+120 ton

BENS ALIMENTARES
DOADOS



+3 M m2

LIMPEZA
ROBOTIZADA



+115 ton

ÓLEOS ALIMENTARES
ENCAMINHADOS
PARA VALORIZAÇÃO



+467 MW

ENERGIA
FOTOVOLTAICA
PRODUZIDA



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 através da criação de emprego e riqueza e promoção do bem-estar social por via das parcerias.

As diferentes áreas de *report* no presente relatório podem não contemplar os dados da totalidade das participadas, dado que as mesmas intervêm em distintos setores 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 Lei n.º 93/2021 que transpõe a Diretiva (EU) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019.

ÂMBITO DO RELATÓRIO

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 2021 e 31 de dezembro de 2021, 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*.

DEFINIÇÃO DE CONTEÚDOS

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.

// Índice

O RELATÓRIO

Sobre o relatório	05
Mensagem da administração	08

01

A TRIVALOR SGPS

Visão, Missão e Valores	11
A História	12
Áreas de Negócio	16

02

AS EMPRESAS TRIVALOR

Empresas	18
Governo da sociedade e da sustentabilidade	32
Políticas e códigos de conduta	33
Parcerias	34
Tópicos materiais relevantes	35
Plano Trivalor para a sustentabilidade	42
Gestão dos sistemas para o desenvolvimento sustentável	43

03

VALOR À ECONOMIA

Criar valor	46
Qualidade de produtos e serviços	52
Segurança alimentar	53
Melhoria contínua	56
Segurança de pessoas, bens e dados	60
Inovação	63

04

VALOR ÀS PESSOAS

O nosso capital humano	68
Saúde e segurança no trabalho	72
Formação e desenvolvimento	76
Benefícios e atenção aos colaboradores Trivalor	84

05

VALOR À SOCIEDADE

Atuação ética	88
Comunicação transparente	90
Somos comunidade	93
Defesa da saúde pública	96
Alimentação e vida saudável	100

06

VALOR AO AMBIENTE

Por um futuro sustentável	108
Combate ao desperdício	112
Responsabilidade na cadeia de fornecimento	116
Economia circular	122
Resíduos	124
Consumo de água e energia	125

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Tabelas GRI	130
-------------	---------------------

// Mensagem da Administração

JUNTOS CRIAMOS O FUTURO.

Sobre o ano de 2021, importa refletir sobre os desafios que enfrentámos e ultrapassámos, mas também, reter todas as aprendizagens ao nível da redefinição de prioridades, da capacidade de adaptação e de transformação que suportamos e nos preparam para os desafios que nos esperam no futuro.

Reforçamos os objetivos e atividades relacionadas com a sustentabilidade e a responsabilidade social, através da atualização das linhas de suporte da estratégia corporativa, do desenvolvimento de iniciativas e explorando o valor das relações de parceria e associação com diferentes atividades, prosseguindo o desenvolvimento de pactos e compromissos.

Continuamos na prossecução dos compromissos assumidos, na área ambiental e no âmbito do Projeto Act4Nature Portugal, nomeadamente na realização do primeiro Dia Trivalor para a Biodiversidade.

Consolidamos o nosso papel na área da responsabilidade social por via da criação do Manual do Voluntariado Trivalor, pelo desencadear da Bolsa de Voluntários Trivalor e com a identificação de diferentes iniciativas conducentes ao envolvimento na comunidade.

Unimos esforços para reagirmos com ânimo e determinação a todas as adversidades, criando pontes e novos canais de partilha, nomeadamente através do **Programa #MaisPróximos**.

Porque acreditamos que o bem-estar dos nossos colaboradores, é fundamental para assegurar o bem-estar de todos os nossos clientes e consumidores, foi possível que as nossas atividades, exercidas em tão diversas áreas de negócio, se tenham revelado uma vez mais indispensáveis ao funcionamento do sistema de saúde e no contributo para a garantia da Saúde Pública, na continuidade da cadeia de abastecimentos, no desenvolvimento de métodos inovadores de higiene e desinfeção, na garantia da segurança e na confirmação da confiança que os nossos clientes depositam, diariamente, em nós.

Assim, continuámos firmes na linha da frente e isso deveu-se ao incrível espírito de missão e resiliência manifestado pelos nossos colaboradores e, por isso, deixamos uma palavra de sincero agradecimento e profundo orgulho nas pessoas que permitem o nosso sucesso.

Não podemos deixar de manifestar o nosso profundo pesar pela partida do Dr. Luís Garcia, Diretor da Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa da Trivalor. Um especial, sincero e profundo agradecimento por todo o trabalho desenvolvido em prol da promoção da consciência para a sustentabilidade e por todas as atividades, iniciativas e projetos desenvolvidos que visam o apoio aos compromissos para o desenvolvimento de uma sociedade comprometida com as gerações futuras.

A Administração



JOAQUIM CABAÇO

PRESIDENTE



GONÇALO FIGUEIREDO DE BARROS

ADMINISTRADOR



JOSÉ LEAL DE ARAÚJO

ADMINISTRADOR



MARIA DE FÁTIMA PORTULEZ

ADMINISTRADOR



CARLOS MOURA

ADMINISTRADOR

01

A TRIVALOR SGPS



INOVAÇÃO

EXCELÊNCIA

CONFIANÇA

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 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

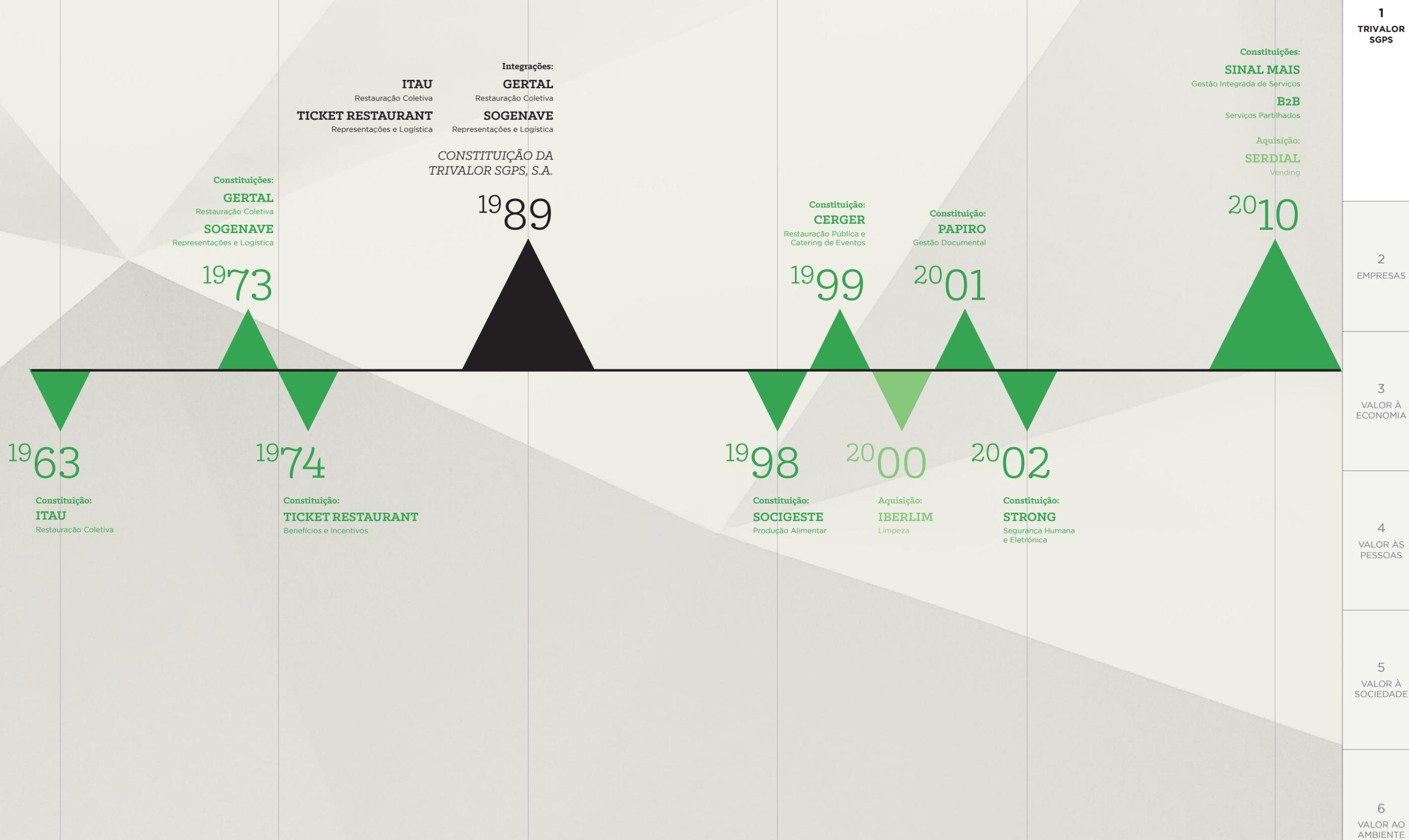
3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE

// A História



1
TRIVALOR
SGPS

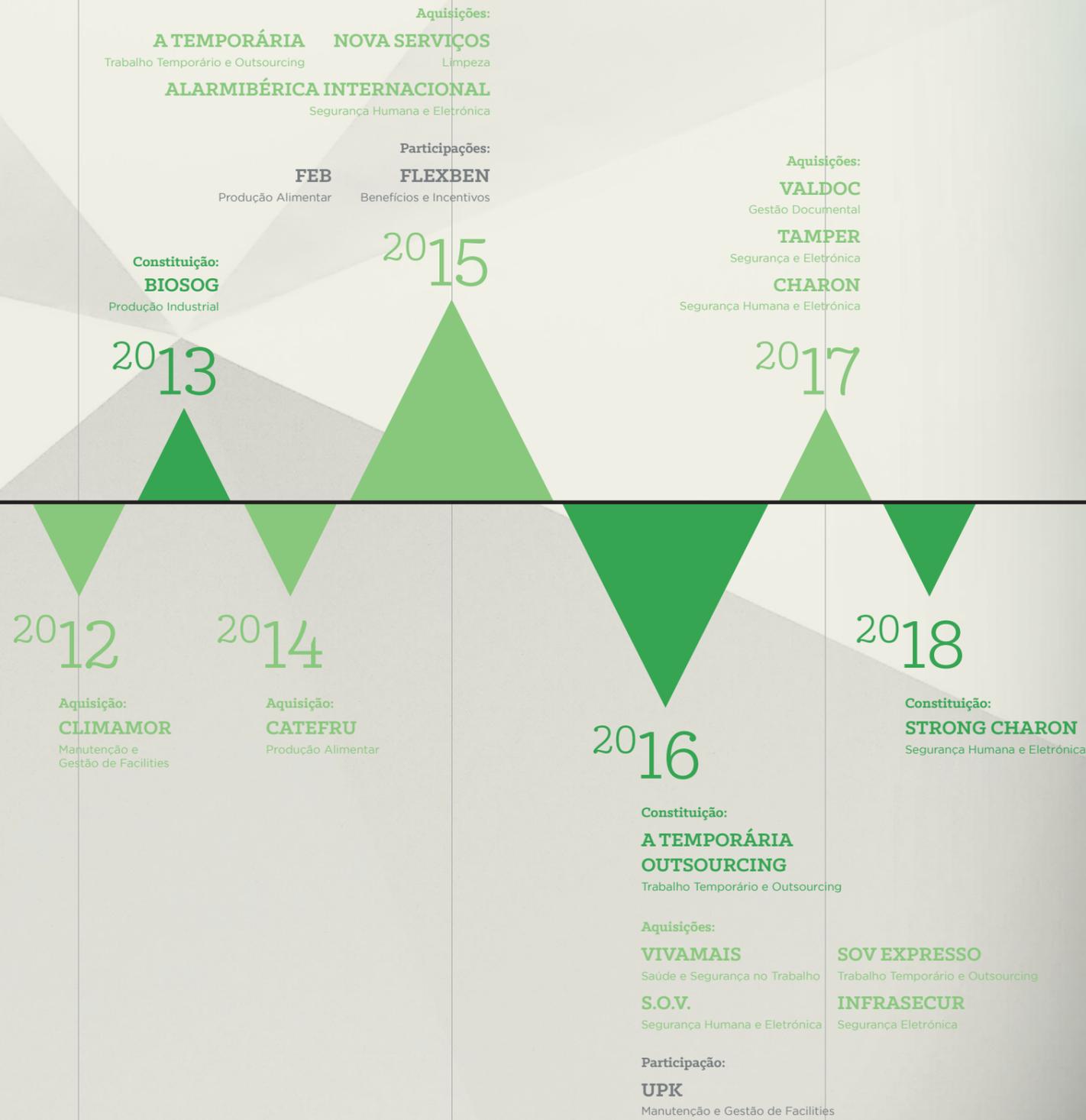
2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE



NO FUTURO CONTINUAREMOS A TRABALHAR PARA CRESCER DE FORMA SÓLIDA E CRIAR VALOR, PROMOVEDO 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.



1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE

// 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



1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE



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, 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

GERTAL.PT

SUL Rua da Garagem, 10
2794-022 Carnaxide

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



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

ITAU.PT

SUL Rua da Garagem, 10
2790-078 Carnaxide

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





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.



+20
ANOS DE
EXPERIÊNCIA



vasta gama
DE ESPAÇOS
CONCESSIONADOS



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

Cerger

SUL Rua da Garagem, 10
2790-078 Carnaxide

CERGER.COM



Serdial Vending

VENDING

A **Serdial Vending** é uma empresa especializada na comercialização de produtos alimentares em máquinas de venda automática e o operador económico com maior abrangência nacional.

Tem como missão prestar e desenvolver serviços de *vending* de acordo com as necessidades do cliente, garantindo a competitividade, o valor acrescentado ao acionista, a saúde e bem-estar dos consumidores e potenciar a sustentabilidade em todas as suas vertentes: económica, social e ambiental.

Seja no setor público ou no privado, a **Serdial Vending** oferece soluções alimentares práticas, com plena consciência das suas responsabilidades na prestação de um serviço de elevada qualidade e segurança alimentar, assentes nos seguintes compromissos:

- Foco nos clientes e demais partes interessadas;
- Proteger o ambiente e melhoria do desempenho ambiental;
- Promover uma cultura de saúde e segurança no trabalho;
- Consultar e promover a participação dos colaboradores;
- Responsabilidade em apoiar iniciativas de carácter social.



+100
ROTAS



+5.000
MÁQUINAS



+180.000
PRODUTOS SERVIDOS
DIÁRIAMENTE

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, exportação 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 8 plataformas logísticas/polos comerciais, garantindo a cobertura de todo o território nacional.

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.

A Visão da **Sogenave** é ser reconhecida como a melhor e maior empresa na Distribuição Alimentar Capilar a operar em Portugal, valorizando a prestação de um serviço de alta qualidade, satisfazendo as necessidades e expectativas dos seus clientes e mantendo relações de parceria com clientes e fornecedores. Atua com ética e responsabilidade, sendo familiarmente responsável e garantindo a segurança e qualidade dos produtos fornecidos bem como a satisfação das expectativas dos acionistas e demais partes interessadas. Valoriza ainda a promoção da sustentabilidade tendo como metas, a redução de desperdício, o procurement contínuo de soluções e produtos mais sustentáveis e fomentar a utilização de caixas reutilizáveis na cadeia de abastecimento.



+24.000
REFERÊNCIAS



+120.000
TONELADAS
DE PRODUTOS
DISTRIBUIDOS



+5.800
PONTOS DE ENTREGA



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 Cafés** é a segunda mais antiga torrefatora ainda em funcionamento. O seu aparecimento remonta a 1944, inicialmente com o nome Fábrica Estrela da Beira, e é uma referência nacional na história do café, em Portugal. Os seus conceitos de excelência e tradição mantêm-se até aos dias de hoje.

As várias origens de café, arábica e robusta, são cuidadosamente selecionadas, para alcançar *blends* inebriantes, com um sabor marcante e aroma envolvente, indo ao encontro do gosto do seu cliente.

A **FEB Cafés** possui os seus próprios lotes, todos com características diferentes, mas também embala marcas próprias de clientes nacionais e estrangeiros.

A marca encontra-se 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.

A **FEB Cafés** pela sua preocupação ambiental, tem vindo a implementar e planejar algumas medidas em prol da utilização eficiente dos recursos, nomeadamente: energia, através da substituição da iluminação; gás, efetuando um bom planeamento para rentabilizar as torras e; água, procedendo à sua monitorização, de modo contínuo, para despistar eventuais perdas.



+70
ANOS DE
EXPERIÊNCIA



**Unidade
de produção
industrial**



Café
PARA O SETOR
PROFISSIONAL



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

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 Entrepasto 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 ser o parceiro privilegiado para os clientes que procuram qualidade. Assumir-se como uma empresa responsável, solidária e desafiadora para os colaboradores e para a comunidade em geral, 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.

Desenvolve a sua atividade cumprindo com os princípios de crescimento sustentável, valorização e proteção ambiental, atuando no rigoroso cumprimento dos deveres e obrigações com os colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros e fomentando o desenvolvimento e formação dos recursos humanos.



+57M
VOLUME
DE NEGÓCIOS



+1.200
CLIENTES



+6.200
COLABORADORES

iberlim.
Higiene e Sustentabilidade Ambiental

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



Ticket Serviços

BENEFÍCIOS E INCENTIVOS

A **Ticket Serviços** é uma empresa especializada na emissão, comercialização e gestão de títulos de compensação extra-salarial com benefícios fiscais e sociais.

O Ticket Restaurant é o produto mais conhecido, utilizado há várias décadas como forma de pagamento nas refeições diárias dos colaboradores das empresas. Ao longo dos anos juntaram-se, entretanto, outros: Ticket Infância, para subsidiar despesas de educação pré-escolar; Ticket Educação, para despesas de educação do básico à universidade; Ticket Ensino, para subsidiar despesas de educação/formação; Ticket Saúde, para o apoio ao bem-estar e despesas de saúde; Ticket-Car, para o pagamento de combustível e despesas de assistência auto; e Ticket Oferta, para pagamento de bens e serviços na área dos incentivos. Nesta área de negócio, a inovação é uma constante, e a **Ticket Serviços** desenvolveu e disponibiliza plataformas web como o Portal eTicket Serviços e a aplicação My Ticket, que visam corresponder às novas tendências e expectativas dos utilizadores.

Entretanto, porque o sentimento de partilha e comunidade é importante, lançou o programa Ticket+, consubstanciado num cartão que oferece descontos e vantagens numa vasta rede de parceiros em produtos e serviços de diversas áreas para os utilizadores, clientes e filiados dos produtos Ticket.

Para além dos vastos benefícios que os produtos e serviços da Ticket oferecem, a **Ticket Serviços** reconhece o seu papel em prol da comunidade, pelo que tem vindo a apoiar organizações com ações de índole social, nomeadamente, donativos a instituições de apoio comunitário e condições especiais de fornecimento dos produtos sem cobrar comissões.


+15.000
CLIENTES


+250.000
UTILIZADORES


+30.000
ESTABELECIMENTOS
ADERENTES



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



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, acautelando o cumprimento legal nomeadamente por via dos seguros de acidentes de trabalho, formação adequada aos colaboradores e pela adoção de critérios e boas práticas inclusivas de recrutamento e gestão de recursos humanos.


+30
ANOS DE EXPERIÊNCIA
EM TRABALHO
TEMPORÁRIO


+100
CLIENTES


Gestão flexível
DE TRABALHO
TEMPORÁRIO

ÅTEMPORÁRIA
ÅTEMPORÁRIA
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



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 s propostas multiserviços.

Das atividades desenvolvidas pela **B2B**, destacam-se as que contribuem ativamente para o desenvolvimento dos colaboradores, por via da formação ou programas especializados; para o recrutamento, adotando critérios e boas práticas inclusivas; para a atração e retenção de talento; e no âmbito ambiental pelo desenvolvimento de aplicações e soluções que têm contribuído para a redução substancial de utilização de papel.



optimização

DO TRABALHO ADMINISTRATIVO



6M

LANÇAMENTOS CONTABILÍSTICOS/ANO



+316.000

HORAS ANUAIS DE FORMAÇÃO E ESTÁGIOS



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 e assume na atividade que desempenha um compromisso com a gestão criteriosa da utilização de todo o tipo de produtos resultantes da sua atividade, químicos ou naturais, promovendo uma contínua redução dos consumos de água, energia, plástico ou papel, tentando minimizar ao máximo o seu impacto ambiental.

Em parceria com os clientes, implementa práticas que potenciem comportamentos mais sustentáveis e ecológicos, promovendo campanhas e ações de sensibilização para os temas ambientais.



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.

Compete à Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social, desenvolver e coordenar os projetos de sustentabilidade e responsabilidade social

corporativa da *holding*, por via da articulação com os responsáveis para estas áreas existentes em cada uma das empresas.

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

*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 até à sua partida. À memória do Dr. Luís Carreira Garcia, 1961 - 2022, Diretor de Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa da Trivalor.

// 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 corporativa, a TRIVALOR está representada em diversas associações e entidades. De que se destacam entre outras, a título exemplificativo, as seguintes:

Conjuntamente com mais de 180 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**, 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

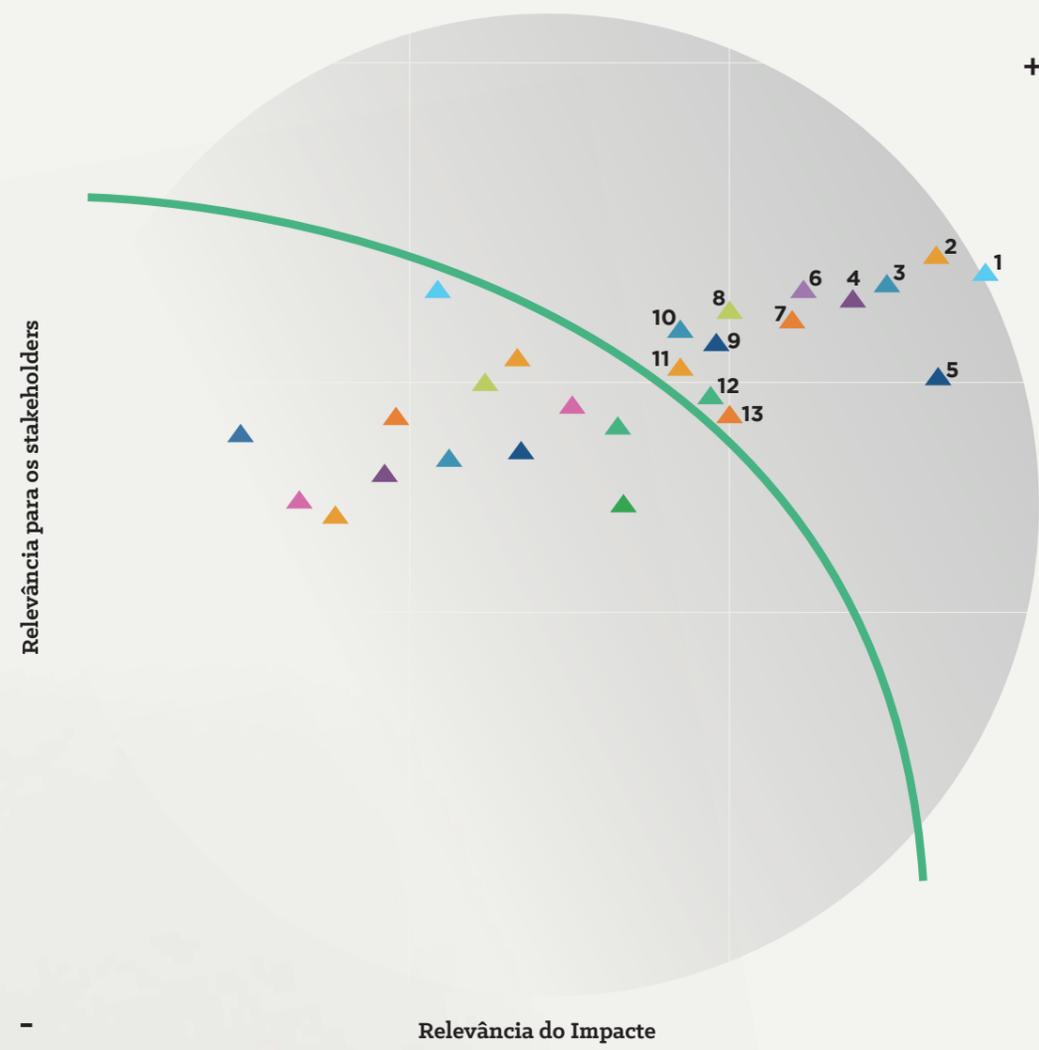
Os tópicos constantes das Normas *Global Report Initiative*, e do *Food Processing Sector Disclosures*, foram analisados de forma a identificar aqueles que correspondem a impactos significativos da **TRIVALOR**, ou que sejam importantes na perspetiva das decisões dos nossos *stakeholders*.

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 e aos colaboradores, 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 MATERIAIS	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	•	•	403-1; 403-5; 403-6; 403-9; 403-10	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	•	•	302-1	Valor ao Ambiente
	GRI 303: Água e Efluentes	•	•	303-3; 303-5	
INOVAÇÃO	-	•		TRIVALOR Quantitativo	Valor à Economia
MELHORIA CONTÍNUA	-	•		TRIVALOR Quantitativo	Valor à Economia

2022

COMPROMISSO

Finalização de nova análise de materialidade

Iniciámos em Dezembro de 2021 a nova análise de materialidade, tendo-se dado início à consulta dos *stakeholders* internos.

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	<i>Newsletters</i>
	Ações de formação	Mensagem no recibo de vencimento
	Cartazes e folhetos informativos	Reuniões
CLIENTES	Reuniões periódicas	<i>Newsletters</i>
	Questionários de satisfação	<i>Call center</i>
	Análise de reclamações e sugestões	
CONSUMIDORES	Cartazes e folhetos informativos	Análise de reclamações e sugestões
	Questionários de satisfação	<i>Newsletters Newsletters</i>
	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.

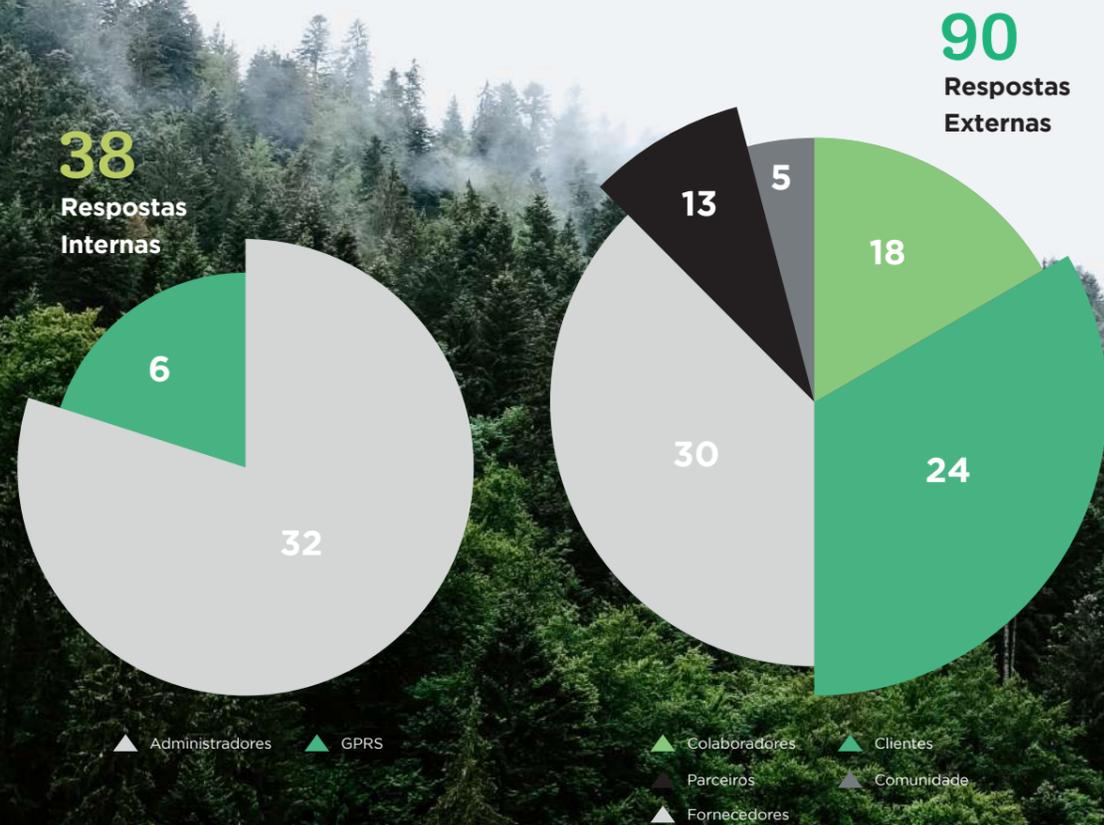
Principais Preocupações Levantadas Pelos Stakeholders

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 (ODS), 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 a Sustentabilidade e Responsabilidade Social

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

<p>NP EN ISO 22000</p>	<p>NP EN ISO 9001</p>	<p>COVID SAFE</p>	<p>HACCP Hazard Analysis of Critical Control Points</p>
CONTROLO DE PRAGAS	SEGURANÇA PRIVADA	AMBIENTE	RESPONSABILIDADE SOCIAL
<p>CERTIFICAÇÃO DA CEPA (Confederation of European Pest Management Associations)</p>	<p>LABORAL COMPLIANCE (AENOR)</p>	<p>NP EN ISO 14001</p>	<p>NP 4469 - 1</p>
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	INOVAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INVESTIGAÇÃO	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	
<p>OSHAS 18001</p>	<p>NP EN ISO 45001</p>	<p>NP 4457</p>	<p>ISO/IEC 20000-1</p>

03

VALOR À ECONOMIA



O VALOR EM NÚMEROS



14,0

Valor económico acumulado (M€)



452,3

Valor económico direto gerado - receitas (M€)



Valor económico direto distribuído (M€)

184,5

CUSTOS OPERACIONAIS

0,4

INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE

2,1

PAGAMENTOS AO ESTADO

251,3

SALÁRIOS E BENEFÍCIOS DOS COLABORADORES

1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE

// 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 no 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, nos últimos dois anos, 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.



121,4 M€

Volume de compras da Trivalor e suas participadas

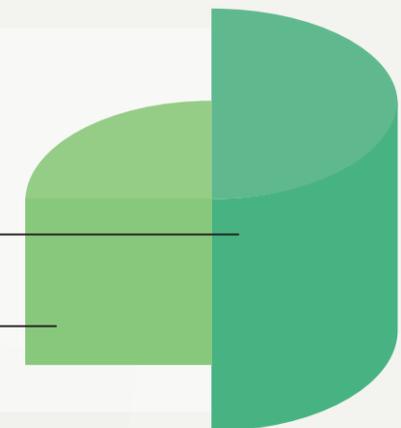
A atividade económica da Trivalor e das suas participadas gera também impactos considerados relevantes nos parceiros das suas cadeias de valor, e nomeadamente nos seus fornecedores:

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 em 2022 a uma integração de informações relativas a outros processos de contratação com fornecimentos, que ainda subsistem nas empresas.

Volume de compras da SOGENAVE (M€)

110,3
TOTAIS

89,0
NACIONAIS



1026

Fornecedores de produtos alimentares e não alimentares

Fornecedores ativos da **SOGENAVE** (Empresa de Representações e Logística)

2022

COMPROMISSO

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

Crescer para fazer crescer

Orientada para servir bem-estar e criar valor, 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:

Proatividade na identificação de oportunidades de negócio que permitam a oferta de serviços complementares aos nossos clientes, e que ao mesmo tempo, sejam potenciadoras de novos negócios.

Integração de novos serviços ou valências nos negócios das empresas, indo ao encontro das necessidades dos clientes e das tendências de mercado.

Reforço do portefólio com a preocupação de proporcionar aos clientes uma oferta que seja a mais diversificada e complementar possível.

Melhoria contínua das diferentes áreas de atuação, dos modelos organizativos e do seu contributo para a perceção pelos clientes, da nossa oferta de valor.

As nossas empresas na linha da frente

A Trivalor continua diariamente a assegurar a sua missão, com as suas empresas a desempenharem um papel fundamental na satisfação das necessidades dos clientes e das tendências de mercado, por via da capacidade de adaptar a oferta de serviços complementares, assegurando serviços indispensáveis ao funcionamento das empresas e das instituições.



GERTAL é COVID SAFE!

A garantia de segurança e saúde é, mais do que nunca, uma prioridade! Para a GERTAL, a certificação COVID SAFE da APCER não representa uma mudança, mas significa um reforço ainda maior do já rigoroso sistema de higiene e segurança, transmitindo uma maior confiança a todos os colaboradores, clientes e consumidores neste momento de maior incerteza que vivemos atualmente.



Parceria Ticket e 360hyper

A Ticket celebrou uma parceria com a 360Hyper que permite o pagamento de compras em centenas de estabelecimentos a nível nacional com a solução da 360Hyper, escolher a loja favorita das cadeias Minipreço, Recheio ou Makro e pagar as compras comodamente. Tudo sem sair de casa, recebendo a encomenda no dia e hora desejada.



Serdial na Feira do Livro de Lisboa

Em parceria com o MB WAY, a Luso e Electro, foi instalada uma inovadora máquina de vending de águas com um sistema de pagamento por QR Code, totalmente *touchless*, tornando a compra ainda mais simples, prática e segura. As receitas obtidas foram cedidas ao Banco de Bens Doados da ENTRAJUDA.



Parceria Sogenave e CTT

A SOGENAVE, em parceria com os CTT, desenvolveu um projeto-piloto para a instalação do primeiro cacifo que permite assegurar três zonas distintas de temperatura: ambiente, de refrigeração e de conservação de congelados. Esta solução permite aos utilizadores a recolha das suas compras de forma mais conveniente, mantendo a total garantia de segurança e qualidade dos produtos, tudo com um modelo de funcionamento simples e intuitivo.



B2B com certificação ISO/IEC 20000-1:2018

Com esta certificação, a B2B aumenta o grau de *compliance* ao nível das normas de segurança e proteção de dados e garante a aplicação das melhores práticas internacionais à sua área de Sistemas de Informação, passando a pertencer a um grupo exclusivo de apenas 14 empresas em Portugal, de onde apenas três garantem a certificação completa com a componente de Desenvolvimento Aplicacional.

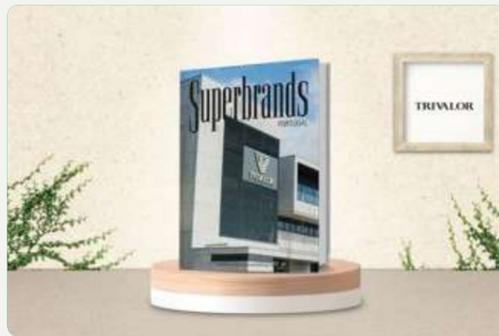


Hello, Zhello!

Em outubro de 2021, o Zhello foi dado a conhecer ao mundo. O evento de apresentação do inovador robô concebido pelo consórcio entre a Iberlim e a JPM Industry, que contou ainda com a consultoria técnica especializada do INESC TEC, que foi também transmitido em *live streaming*, alcançou mais de 500 pessoas! Com esta nova solução capacitamos as empresas e entidades a assegurarem espaços mais seguros e de bem-estar.

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.



A Trivalor é Superbrand

É com enorme orgulho que recebemos a distinção de Marca de Excelência, na categoria *Corporate*, atribuída pela Superbrands Portugal, que reconhece anualmente as melhores marcas a nível nacional nos diversos setores de atividade.

As marcas são, cada vez mais, construídas e constituídas pelas pessoas e para as pessoas. E por isso agradecemos a todos aqueles que confiam em nós, mas principalmente àqueles que todos os dias tornam possível que a nossa missão de "servir bem-estar" chegue a todo o território nacional.



Nota de agradecimento da Direção Nacional da P.S.P.

Recebemos, em conjunto com todos os profissionais de segurança privada, a nota de agradecimento da Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública, saudando e agradecendo a todos aqueles que "nestes tempos de incerteza e de pandemia, têm sabido, com coragem e determinação, responder às diferentes exigências e solicitações que este período instável e perigoso lhes tem colocado diariamente, constituindo-se como uma verdadeira força complementar de segurança, nomeadamente da segurança pública".



Sogenave recebe galardão de mérito empresarial

Num ano repleto de desafios, a Sogenave foi distinguida pela Câmara Municipal de Loures com o Galardão de Mérito Empresarial 2020, uma distinção que tem como objetivo premiar as empresas que contribuem para o desenvolvimento do concelho.

Este reconhecimento acarreta ainda responsabilidade para todos, reforçando o forte empenho na qualidade de serviço, de forma continuar a merecer a confiança de todos os nossos parceiros.



STC contacto recebe menção honrosa na segurex

A STRONG CHARON foi distinguida com uma Menção Honrosa no "Prémio Inovação Segurex" com a solução STC CONTACTO, num painel repleto de grandes projetos e fortes candidaturas.

O Segurex é o maior evento de Segurança, Proteção e Defesa realizado em Portugal e aposta sobretudo nas novidades e inovações do setor, através do Espaço Inovação Segurex, destacando as empresas que apostam na inovação e no desenvolvimento de novos produtos, serviços e equipamentos.



ITAU distinguido no Food & Nutrition Awards

O ITAU foi destaque no Jornal Económico, após mais uma distinção do Food & Nutrition Awards, arrecadando o prémio de Sustentabilidade Alimentar com o seu projeto "Escolha + Sustentável", na 10ª edição do evento.

Esta iniciativa está assente na promoção de ações e comportamentos cada vez mais sustentáveis e reflete o que para o ITAU é um objetivo estratégico, sustentado no mote: menos plástico, menos desperdício, menos proteína animal e mais sustentabilidade.



Strong Charon "marca do mês" há um ano

A Strong Charon atingiu em Julho um ano consecutivo na liderança do índice de satisfação do Portal da Queixa, na categoria de Segurança e Vigilância.

12 meses seguidos como "Marca do Mês" são um motivo de enorme orgulho para toda a equipa da Strong Charon, cujo esforço e dedicação ímpares tornam possível que continuemos na vanguarda da segurança em Portugal.



Menu "G" distinguido na Gala PAPIES

Com o "Menu Gertal", produzido para um dos nossos restaurantes, a Ondagrafe venceu o prémio para melhor projeto na categoria "Verniz", atribuído na Gala PAPIES.

O PAPIES é um evento anual que tem como objetivo celebrar as artes gráficas, premiando os melhores trabalhos realizados em Portugal nesta área.



Gertal distinguida pela revista exame

A Gertal recebeu o prémio de Melhor Empresa do Mercado no setor de Turismo, Restauração e Lazer no ano de 2021, no âmbito da habitual distinção das "500 Maiores & Melhores" atribuída pela revista Exame.

É com enorme orgulho que recebemos esta distinção e que reforçamos a nossa missão de continuar a fazer da felicidade o nosso principal ingrediente, todos os dias e em todo o território nacional.

// Qualidade de Produtos e Serviços

TÓPICO MATERIAL Nº 5



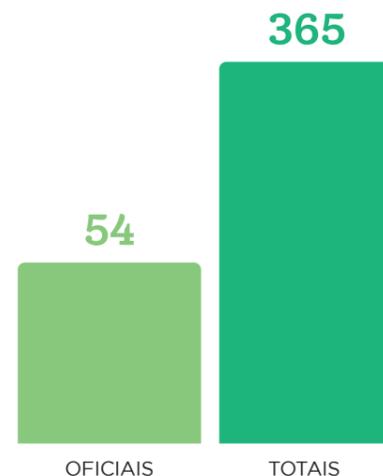
Na Trivalor, a qualidade é entendida como um vetor crítico da gestão, pelo que é fomentada, em toda a estrutura, uma cultura empresarial onde todos se empenham na excelência do trabalho que desenvolvem em prol de um objetivo comum, o de assegurar a satisfação e a consequente fidelização dos clientes 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



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**.



56
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 a 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**:



36
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 efetuadas 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.

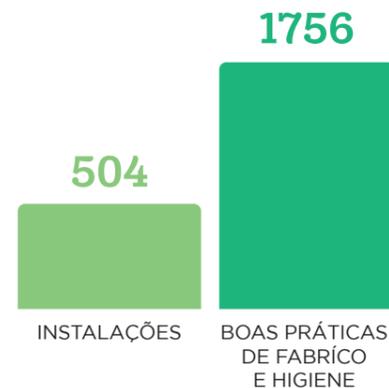
Ocorreram 8 retiradas tendo sido 4 por indicação de fornecedor, 1 devido ao alerta da Direção Geral de Alimentação e Veterinária, 2 na sequência de análises laboratoriais realizadas pela Sogenave e 1 devido a reclamação de cliente. Não houve qualquer ocorrência de segurança alimentar que resultasse num problema de saúde pública, o que demonstra a eficácia do sistema preventivo HACCP implementado.



11

Auditorias realizadas a fornecedores pela SOGENAVE

Inspeções realizadas



Análises laboratoriais

3282



ALIMENTOS

2114



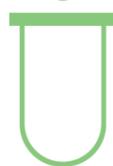
OPERADORES

1479



SUPERFÍCIES

0



PCR

2022

COMPROMISSO

Revisão da Política de Compras Responsáveis

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 de 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.

1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE

// 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	0
NOVAS EQUIPAS	38
HORAS DE FORMAÇÃO	1376
PROJETOS	13
ECONOMIA OBTIDA m€	301.174,48



10

Unidades

com projetos de eficiência energética implementadas



10

Unidades hospitalares

com implementação do programa de Melhoria Contínua ao nível dos processos de controlo e redução de stocks



11

Projetos

ao nível da Melhoria de serviço prestado ao cliente



Redução de desperdício no abastecimento das máquinas de vending na Serdial



Redução do desperdício ao nível das quebras na operação de picking logístico

BPM - Business Process Management

A Gestão de Processos Trivalor segue a metodologia 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.

A estratégia e objetivos para uma atividade mais Sustentável, estão presentes em todas as fases preconizadas pelo BPM, de descoberta, análise, redesenho implementação e monitorização dos proces-

sos de negócio.

Como resultado, os novos processos serão implementados tendo em conta as métricas e objetivos de Sustentabilidade emanados da estratégia.

A melhoria da eficiência dos processos contribui para um desenvolvimento mais sustentável.

▶▶▶ INICIATIVAS

CENTRO DE EXCELÊNCIA TRIVALOR

Em 2021 a Trivalor lançou o projeto Centro de Excelência que visa o potenciar de pessoas e tecnologias.

Pretendemos desenvolver pessoas, levá-las num caminho de crescimento pessoal e profissional onde possam brilhar perante toda a organização.

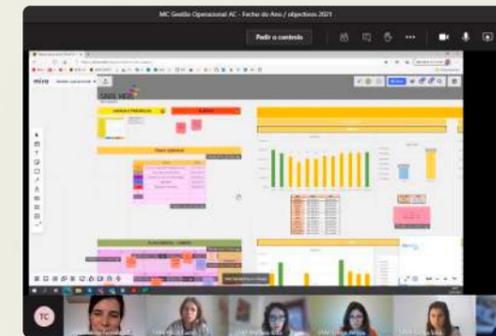
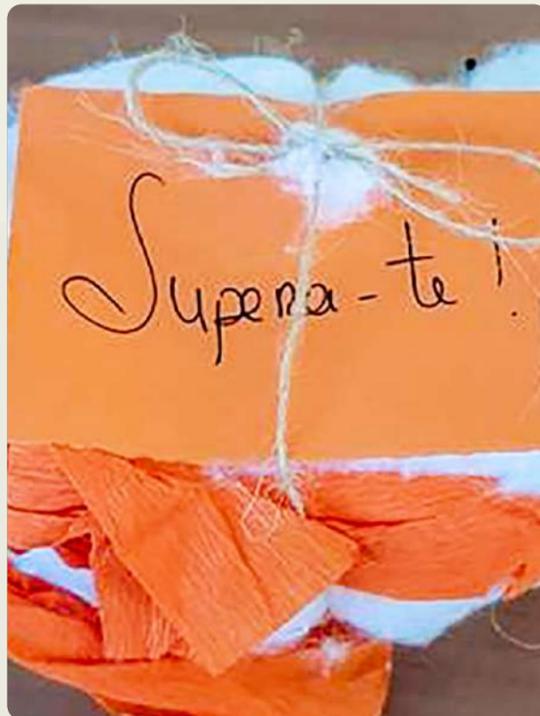
E pelo caminho, potenciar tecnologias existentes, dando conhecimento às nossas pessoas das suas funcionalidades de forma que possam identificar melhorias transformacionais nas suas equipas.

Duas turmas iniciaram a sua jornada, uma a norte e outra a sul, que culminou em Novembro, num dia em grupo, onde foram desafiados a ousar, pensando, gerindo e fazendo acontecer um projeto de melhoria.

Este Centro tem como grande objetivo trabalhar o valor da excelência na Trivalor, levando os seus colaboradores a tomar consciência que a excelência começa dentro de cada um.

"...ninguém pode brilhar
adequadamente no mundo de fora
se primeiro não brilhar no mundo de
dentro, no palco da sua própria mente"

Augusto Curry
O funcionamento da mente



Reuniões de Melhoria Contínua

Em 2021 as reuniões de Melhoria Contínua transitaram de um formato presencial para um formato digital com recurso a plataforma MIRO e Teams que permitiu manter os programas ativos e com dinâmicas que asseguraram o foco no trabalho em equipa e na resolução estruturada de problemas, nunca perdendo a planificação e a monitorização dos indicadores. Através desta nova dinâmica mais digital, foi possível ter outras vantagens e superar os desafios que a operação continuou a ter. Desta forma, encortaram-se distâncias, foram incluídas mais pessoas, foi otimizado o tempo das reuniões e a eficiência das mesmas e manteve-se a informação acessível a todos em tempo real, para a tomada de decisões ainda mais ágeis por parte das equipas.



Redução de 3 dias em média no fecho contabilístico mensal na Strong Charon



Redução do volume de faltas ao cliente e otimização da gestão de stocks



Otimização dos processos de Recursos Humanos na B2B



Apps de Melhoria Contínua

A Gestão de Processos e a Iberlim, apostaram no desenvolvimento e coprodução com os *leaders* de negócio de soluções de melhoria operacional.

A transformação dos processos de negócio nas Áreas de "Pest Control" e limpeza de Aeronaves permitiram alcançar poupanças de cerca de 10.000 folhas de papel por ano e 1.500 horas de trabalho manual.

// Segurança de Pessoas, Bens e Dados

TÓPICO MATERIAL Nº 9



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


+8.4 M
Horas de vigilância efetuadas

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.

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.



STRONG CHARON certificada Elite Partner da Avigilon, Motorola Solutions

Em mais um sinal da importância dado às parcerias com fornecedores de referência no setor da segurança a nível internacional, a STRONG CHARON foi certificada como ELITE PARTNER da Avigilon, Motorola Solutions.

Esta certificação para a conceção de projetos e soluções permite a incorporação de tecnologias como o ACC (Avigilon Control Center) ou o ACM (Access Control Manager) no portfólio da STRONG CHARON, garantindo aos seus clientes a melhor e mais completa oferta de sistemas de segurança do mercado.



// 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.

Dando seguimento ao trabalho desenvolvido nos anos anteriores, asseguramos o cumprimento das exigências de proteção de dados de acordo com as melhores práticas internacionais. No ano de 2021 avançamos na implementação do Programa de Proteção de Dados assegurando a criação de novos procedimentos transversais nas seguintes matérias:

- Recolha de consentimentos;
- Privacy by Design e Avaliação de Impacto para a Proteção de Dados (DPIA);
- Acordos de tratamento de dados;
- Resposta a pedidos de titulares de dados;
- Acesso a e-mails de trabalhadores;
- Resposta a incidentes e violações de dados.



Através do Departamento de Proteção de Dados conseguimos assegurar que todas as empresas da Trivalor disponibilizaram ferramentas de formação e sensibilização aos trabalhadores em matéria de proteção de dados e segurança da informação, atualizaram o dossier de conformidade em matéria de proteção de dados pessoais e recolheram evidências da nomeação oficial de todos os pontos de contacto.

Foram contabilizados 182 ataques de Phishing, foi dado o acompanhamento devido a todos os incidentes e violações de dados pessoais, tendo sido propostas medidas de mitigação de riscos e notificada a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) em 6 violações de dados.

Foram atualizados os registos de atividades de tratamento de dados pessoais de 12 empresas, foram publicadas 157 notícias referentes a proteção de dados e foram levadas a cabo 75 auditorias em matéria de proteção de dados.

Procedemos, ainda, à revisão e alteração da política de teletrabalho no seguimento das novas exigências legais, acautelando os princípios de privacidade.

Mantendo-se a situação de pandemia causada pela Covid-19, as empresas adotaram um regime misto entre o teletrabalho e o regime presencial, tendo surgido a necessidade de adaptação de alguns procedimentos à luz da proteção de dados. Neste sentido, procedemos a um acompanhamento de todas as empresas que resultou na emissão de orientações adaptadas a esta realidade e foi dado apoio a 43 novas Avaliações de Impacto para a Proteção de Dados (DPIA) e Privacy by Design.



43

Avaliações de impacto para a proteção de dados (DPIA)



75

Auditorias em matéria de proteção de dados



B2B garante certificação ISO/IEC 20000-1:2018

Desde maio, o nosso sistema de gestão de serviços é certificado pela norma ISO/IEC 20000-1:2018, no âmbito de helpdesk, suporte aplicacional, desenvolvimento aplicacional e de infraestruturas, manutenção preventiva e proteção da informação.

Esta implementação decorreu do Programa de Transformação "Tecnologia alinhada com a estratégia", promovido pela Trivalor, com o propósito de aplicar as melhores práticas internacionais à nossa área de Sistemas de Informação, cumprindo o compromisso que assumimos diariamente com todos os nossos clientes.

Alcançar o reconhecimento desta certificação foi mais uma etapa no compromisso global que a B2B e os seus colaboradores assumem continuamente com os seus clientes, antecipando necessidades e respondendo aos desafios numa perspetiva de fazer sempre mais e melhor.

Com esta certificação, a B2B aumenta o seu grau de compliance ao nível das normas de segurança e proteção de dados, passando a pertencer a um grupo exclusivo de apenas 14 empresas que, em Portugal, de acordo com a informação disponível no site do IPAC - Instituto Português de Acreditação, possuem esta certificação, e de onde apenas três garantem a certificação completa com a componente de Desenvolvimento Aplicacional.

// 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.

Para a Trivalor a inovação não é um simples sinónimo de novidades tecnológicas. Mais do que isso, é o processo de criar valor aplicando novas soluções e tecnologias a problemas relevantes para o negócio. A abordagem à inovação é assente na convicção de que "a melhor forma de prever o Futuro é sermos nós a criá-lo".



27

Projetos I&D

Principais tecnologias inovadoras em aplicação



ROBÓTICA



COMPUTER VISION



INTERNET OF THINGS (IOT)



BIG DATA & ANALYTICS



CLOUD



INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL



FOOD TECH

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 News

Um dos pilares da abordagem à inovação na Trivalor é a monitorização permanente do contexto: os acontecimentos e as tendências na tecnologia, no consumo, e no mercado, em Portugal e no Mundo. Esta monitorização concretiza-se através da divulgação interna de conteúdos e relatórios: a partilha diária de notícias online, o envio de resumos mensais e, periodicamente, de relatórios globais de *benchmarking*. Assim, contribui-se para o continuado desenvolvimento de uma cultura de inovação, muito orientada para a identificação de oportunidades.



Zhello

Dando continuidade às apostas na área da robótica, e por forma a fazer aos desafios colocados pela pandemia COVID-19, a Trivalor lançou o Zhello, fruto de um consórcio entre a Iberlim e a JPM Industry, com a consultoria técnica especializada do INESC TEC, com o propósito de ser uma tecnologia de implementação simples, funcional, automática e integrada que dá resposta às necessidades mundiais de prevenção de infeções e promoção do bem-estar de pessoas, pacientes e instalações/edifícios.

Zhello representa a aplicação do melhor e mais atual conhecimento nos processos de higienização à robótica e tecnologia. A solução é composta por um robô autónomo móvel (AMR) com um inovador sistema de atracagem, torre(s) de desinfeção e um software de gestão de rotas e de serviço que possibilita o controlo da operação à distância.

Através do software a pessoa responsável pela operação pode agendar tarefas para execução autónoma tanto por parte do AMR como da(s) torre(s). As torres podem ser deslocadas de forma autónoma pelo AMR ou serem movidas por um operador de uma forma manual, conferindo assim uma versatilidade única no mercado.

Incorporamos eficientes e poderosas lâmpadas de radiação ultravioleta C (UV-C) nas torres de forma a garantir uma eficaz desinfeção dos espaços e superfícies. Este tipo de radiação é comprovadamente eficaz na inativação de microrganismos uma vez que é absorvida pelos diferentes microrganismos, levando à destruição dos seus ácidos nucleicos que inviabiliza a realização de funções celulares vitais.

A Trivalor assim reforça a sua aposta na tecnologia de vanguarda ao serviço da sociedade e da saúde pública.



Heura®

A parceria entre a Sogenave e a Heura foi fruto do programa de relacionamento com startups, o programa Emerge. Apercebendo-se do potencial no mercado português dos produtos desta marca inovadora, a Sogenave tornou-se parceiro exclusivo no mercado nacional. A Heura® oferece a experiência da carne com os benefícios dos vegetais através de uma gama de produtos sustentáveis e eficientes que seguem em linha com as novas tendências de consumo, garantindo uma textura e sabor típicos de produtos de origem animal.



BIOma

O projeto BIOma tem como desígnio posicionar as empresas da cadeia de valor do setor Agroalimentar em patamares mais competitivos e sustentáveis. Através de uma atuação estratégica e de um ecossistema inovador, o projeto potencia a adoção de soluções integradas de Bioeconomia na fileira Agroalimentar.

Este projeto, apoiado no âmbito do Portugal 2020, reúne um consórcio de 24 entidades nacionais da fileira agroalimentar, para promover estratégias e um ecossistema que potenciem de uma forma inovadora a adoção de soluções integradas de Bioeconomia.

A Trivalor é representada neste consórcio pelo ITAU que lidera o tema do combate ao desperdício alimentar. Este sub-projeto, denominado BIOSave, tem duas principais linhas de atuação:

1. Criação de solução para a monitorização do desperdício alimentar no canal HoReCa ("Food Saver").
2. Criação de soluções (ingredientes e revestimentos) para o aumento do tempo de conservação de produtos.



STC.Contacto

Reforçando o seu posicionamento como líder de mercado em soluções inovadoras de segurança, a Strong Charon desenvolveu um sistema autónomo de CCTV Full HD, com bateria de iões lítio, alimentado por painéis fotovoltaicos e/ou pilha de combustível a metanol, para utilização em situações de vigilância remota. O objetivo foi criar uma solução simples e rápida de instalar, sem necessidade de infraestruturas de alimentação elétrica e comunicações.

Vantagens desta solução, já disponível no mercado português:

- Rápida instalação, em 15 minutos (sistema com bateria de iões lítio);
- Elevada mobilidade, com peso inferior a 15kg;
- Não necessita de infraestrutura de cablagem (telecomunicações 3G/4G e alimentação elétrica solar);
- Compartimentação separada entre baterias e equipamento de gravação/transmissão de vídeo (*privacy by design*);
- Flexibilidade de seleção de equipamento: câmara de videovigilância, megafone para emissão de alertas e iluminação LED;
- Possibilidade de monitorização multilocal.

04

VALOR ÀS PESSOAS



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

// 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.



41

Nacionalidades



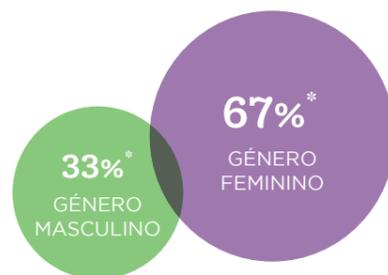
2592

Média de colaboradores em trabalho temporário



Colaboradores

Valores obtidos na informação a 31 de Dezembro do respetivo ano



22.953
TOTAL DE COLABORADORES

Trabalhadores por área de negócio

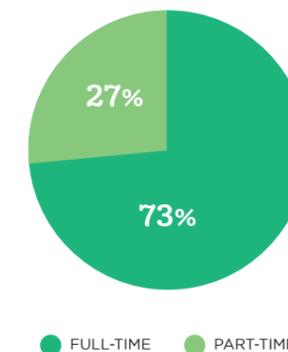


Distribuição de colaboradores por região*



A maioria dos nossos colaboradores encontram-se na região Sul

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



A maioria dos nossos colaboradores trabalha em *full-time*

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.

▶▶▶ INICIATIVAS



#MaisPróximos

Um programa de atividades com o objetivo de promover momentos de encontro, de partilha, convívio e descontração, mesmo à distância, consequência da pandemia que a todos afetou desde março 2020.

Não obstante as enormes dificuldades, soubemos profissionalmente adaptar-nos, tanto os que continuaram na “linha da frente”, como os que foram para teletrabalho, todos obrigados a algo que desconhecíamos: confinamento e distanciamento.

Duas palavras que criaram um isolamento que não está na nossa natureza e que dificulta o equilíbrio entre a vida pessoal, social e profissional, limitando-nos no contacto físico, na presença e nos afetos, tão fundamentais para cada um de nós, por isso, **ainda que distantes, quisemos estar perto, criando o Programa #MaisPróximos!**



ITAU - Projeto “Human to Human”

Quem faz uma empresa são as pessoas. Foi por isso que o ITAU criou o projeto “Human to Human”, com o objetivo de **dar a conhecer algumas das histórias das pessoas que fazem parte das suas equipas.**



Reconhecimento como parte do sucesso

Na Strong Charon, **o reconhecimento é parte essencial da relação com todos os nossos colaboradores**, destacando a dedicação, o mérito e o profissionalismo das nossas equipas, que junto dos nossos clientes elevam a dimensão da nossa insígnia.

Num ato simbólico, entregámos aos vigilantes no E. Leclerc de Fafe, **um louvor pelo serviço de excelência** que têm prestado diariamente.



Iberlim atribui reconhecimento a colaboradores em Évora

É um orgulho poder contar com os melhores profissionais nas nossas equipas. Pessoas que, pela dedicação e empenho que demonstram no desempenho das suas funções, continuam a elevar diariamente o prestígio da **Iberlim**.

Por isso, numa ação conjunta com o **Hospital do Espírito Santo de Évora**, **destacámos a excelência da nossa equipa que todos os dias contribui para o bem-estar dos seus utentes e colaboradores**, bem como o seu compromisso e assiduidade durante o ano de 2020.



Equipa de vigilantes e rondistas Strong Charon recebem louvor no Funchal

Contamos com os **melhores profissionais, de uma dedicação e entrega únicas**, cujo reconhecimento é unânime, desde os colegas até aos clientes que servem diariamente.

Destacamos mais uma **equipa de vigilantes e rondistas**, desta feita **ao serviço na Câmara Municipal do Funchal**, e que contribuem de forma decisiva para tornar os vários locais na Ilha da Madeira mais seguros, desde os Paços do Concelho até ao Teatro Municipal Baltazar Dias.

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

// 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 (SST) e na adoção de medidas concretas.



9.515

Horas de formação em SST



686

Avaliações de risco



8,94

Taxa de absentismo (%)

1. Ajustamento das inspeções efetuadas pelos técnicos e auditores da Trivalor, de forma a permitir melhorar a comparabilidade dos dados, e adotar medidas transversais
2. Avaliação sistemática dos acidentes e dos quase acidentes
3. Implementação de uma campanha anual de prevenção de acidentes de trabalho
4. Sensibilização para a importância do *report*, análise e avaliação dos quase acidentes
5. Melhoria contínua das condições de trabalho
6. Identificação dos locais de trabalho com taxas de frequência e gravidade elevadas, avaliação das causas reais e potenciais, e em consequência reforço das ações preventivas, incluindo sensibilização e/ou formação no local de trabalho
7. Reforço da intervenção de técnicos superiores de segurança no trabalho

Os resultados destas medidas, e de outras como a implementação de sistemas de gestão da saúde e segurança do trabalho, permitiram manter o resultado da taxa de frequência <20, classificado como “Muito Bom”, e os resultados da taxa de gravidade como “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

Taxa de Frequência	17,50
Taxa de Gravidade	802,81
Taxa de Doença Ocupacional	0
Taxa de Absentismo por acidente de trabalho	0,51
Número de Óbitos Relacionados com o Trabalho	0

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

▶▶▶ INICIATIVAS

FORTALECIMENTO DO SISTEMA IMUNITÁRIO

Durante a época gripal, habitualmente nas estações do outono e do inverno, as infeções respiratórias agudas são muito frequentes. Segundo a OMS, a **gripe** afeta anualmente cerca de 1.000 milhões de pessoas em todo o mundo.

O **sistema imunitário** tem a capacidade de se defender contra células estranhas, tendo um efeito protetor contra as infeções. Estas células provocam uma resposta imunitária, que se caracteriza inicialmente pelo reconhecimento do "invasor" e, posteriormente, pela mobilização das defesas com o objetivo de controlar a infeção.

De forma a fortalecer o **sistema imunitário**, é essencial:

- Bom hidratação** - A água é um nutriente essencial, possibilita o transporte de nutrientes e oxigénio, assim como a excreção de toxinas. A ingestão de água aconselhada varia entre 1,5 e 3 litros por dia, salvo patologias que exijam acompanhamento médico.
- Alimentação equilibrada** - É importante seguir a Roda dos Alimentos, que recomenda uma dieta com o correto equilíbrio de diferentes nutrientes: hidratos de carbono, proteínas e lipídios, vitaminas e minerais como cobre, ferro, selénio e zinco, entre outros.
- Não fumar** - Os componentes do tabaco enfraquecem o sistema imunitário, tornando os pulmões mais suscetíveis a potenciais infeções.
- Atividade física regular** - O exercício físico de intensidade moderada promove a troca contínua de células imunitárias na corrente sanguínea, permitindo a diminuição de infeções.
- Bom higiene do sono** - É aconselhado dormir cerca de oito horas por noite, uma vez que durante o sono são produzidas proteínas imunitárias. A privação de sono aumenta a segregação de hormonas de stress (cortisol), reduzindo a capacidade imunitária do organismo.
- Controlar o stress** - O enfraquecimento da resposta das células T, que reconhecem os "invasores", contribuem para uma maior tendência para contrair infeções. É fundamental aprender a controlar o stress no dia-a-dia, por exemplo, através de exercícios de respiração ou relaxamento e cultivando relações sociais saudáveis.

Em caso de dúvida, informe-se através do e-mail dos Serviços Internos de SST: sst@trivalor.pt

SST - Infografia "Fortalecimento do sistema imunitário"



Campanha para a deteção do Cancro Colorretal

Promovida pela Fundação Ageas, a Médís, as Farmácias Portuguesas, a Fundação Millennium bcp e a Fundação Calouste Gulbenkian.

Porque a deteção precoce destes casos é fundamental, e porque a saúde das nossas pessoas é uma prioridade, associamo-nos a este movimento através da oferta de rastreios aos nossos colaboradores e da difusão do livro "João - A vida, Um Combate que Vale a Pena" de Luc Colemont e Mario Boon.



SST - Consulta aos trabalhadores 2021

Este inquérito diz respeito a temas como as condições de segurança e saúde dos locais de trabalho, bem como a riscos específicos associados às diferentes atividades.



Jornadas Online de Segurança e Saúde no Trabalho

Com o objetivo de assinalar o Dia Nacional da Prevenção e Segurança no Trabalho, em Abril 2021, promovemos as Jornadas Online de Segurança e Saúde no Trabalho **com o objetivo de promover a segurança e o bem-estar de todos.**

Porque apenas juntos conseguimos alcançar o objetivo de criar locais de trabalho saudáveis e seguros.



Programa de Promoção da Saúde

O ITAU realizou em conjunto com o ginásio Status, a primeira aula presencial de ginástica no exterior do edifício Trivalor, na Maia. Este evento aconteceu no âmbito do Programa de Promoção da Saúde para os colaboradores do ITAU, onde os participantes fizeram exercícios acompanhados por um profissional e muita diversão.



A importância da vacinação contra a COVID-19

Alertámos as nossas pessoas para a vacinação contra a COVID-19 e como ser vacinado contra a COVID-19 permite proteger contra a doença e contra as suas complicações. Explicando que as vacinas são seguras e a sua eficácia.



Kit Básico de Saúde Mental

Divulgámos o "Kit Básico de Saúde Mental", online, da Direção-Geral da Saúde.

Este kit é um mini-curso, com a duração de 90 minutos, com a **informação essencial sobre saúde mental** que nos dá a conhecer como lidar com as nossas dificuldades, assim como com a dos que nos rodeiam, abordando temáticas como:

- o que é saúde mental
- como podemos cuidar da nossa saúde mental
- quais são os sinais de preocupação relativamente à saúde mental
- o que é a doença mental
- quais são os recursos que estão disponíveis se precisarmos de ajuda
- como é que podemos ajudar outras pessoas
- o que podemos fazer no nosso dia-a-dia para melhorarmos a saúde mental de todos nós

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**.

33
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 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 e género

Administração	327	939	1.266
Administrativo	3.373	633	4.006
Comercial/vendas	1.923	1.653	3.576
Direção	632	2.001	2.633
Operacionais	218.642	80.868	299.511
Técnico	3.288	1.947	5.235
TOTAL	228.185	88.041	316.227

Face ao ano de 2020, verificou-se um aumento de 26% do volume de horas total de formação ministrada. Os valores apresentados incluem horas de formação e estágios.

● GÉNERO FEMININO ● GÉNERO MASCULINO ● VOLUME FORMAÇÃO



552

Resposta ao diagnóstico de necessidade de formação (DNF)

Em 2021, obtiveram-se cerca de 3 vezes menos respostas ao DNF, face à média dos 2 últimos anos.

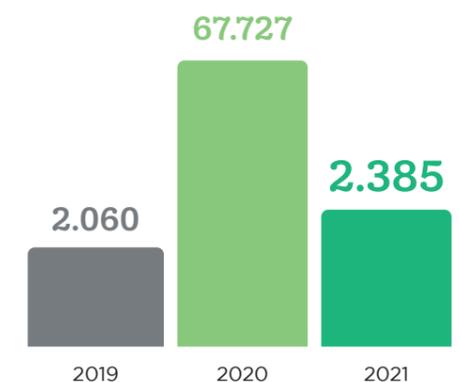
O desenvolvimento e o impulsionar da formação para consolidar os conhecimentos e competências das nossas equipas, bem como otimizar o seu desenvolvimento pessoal e profissional, incluem as seguintes iniciativas:



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

Horas de formação e-learning



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 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.



Formações online e-learning

A formação é um elemento fundamental nas organizações, promovendo o desenvolvimento dos seus colaboradores e potenciando as suas competências.

A digitalização dos processos formativos é cada vez mais uma realidade, encurtando distâncias, facilitando acessos e chegando a mais pessoas.

Os benefícios do *e-learning* são por isso reconhecidos, e o ITAU é uma das empresas da Trivalor que tem apostado fortemente nestes novos métodos de ensino, substituindo as formações presenciais por novas plataformas digitais.



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 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.

O programa Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) tem ajudado a mudar vidas, dando oportunidade a todos aqueles que sempre sonharam em concluir o seu percurso escolar mas nem sempre a tiveram.

Até Abril 2021, concluímos 10 visitas a 7 unidades da Iberlim, onde pudemos contar com a participação de mais de 140 colaboradores nas sessões de informação realizadas, numa iniciativa conjunta com a Academia Trivalor que se revelou um verdadeiro sucesso.

Promovemos a realização de mais 3 edições em colaboração com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, culminando com a 6ª edição e resultando em 2021 nos seguintes números:



131

Candidatos



83

Certificados



63%

Taxa de sucesso

Programa de Desenvolvimento de Pessoas

O Programa de Desenvolvimento de Pessoas (PDP) 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.

174
Colaboradores

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.

Masterclass

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



Plano 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.



68.123

Volume de horas de estágios

Para além das iniciativas 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.



Programa de Trainees: encerramento 4ª edição

A viagem da Inês, do Manuel, do Guilherme e do Gonçalo pelo Universo Trivalor cumpriu mais uma etapa com a apresentação dos projetos que desenvolveram e que encerraram a 4ª edição do "Mais Valor", o nosso programa de *Trainees*. Foi sem dúvida um percurso enriquecedor para todos, de muita aprendizagem e partilha recíproca, com projetos entusiasmantes e inovadores. Mas foi apenas o primeiro de muitos passos na ainda breve caminhada profissional destes jovens talentos.



Mais Valor: acolhimento 5ª edição

A sessão de *onboarding* da 5ª edição do Programa de *Trainees* da Trivalor teve lugar num ambiente de entusiasmo e ambição, em que os nossos novos talentos foram recebidos pelos novos colegas das várias empresas e departamentos. Os trainees, *buddies*, equipa de Recursos Humanos e Administração juntaram-se para a habitual fotografia de grupo e deram assim início a esta nova experiência.



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.

sistemática sobre a prestação dos colaboradores e sobre as suas necessidades específicas de formação e desenvolvimento.

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

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.

Sistema de melhoria de desempenho

Administrativo	130	17%	34	5%	164	22%
Comercial/vendas	27	4%	51	7%	78	11%
Coordenador área	33	4%	39	6%	72	10%
Direção	21	3%	47	6%	68	9%
Gestão operacional	65	9%	84	11%	149	20%
Operacionais	6	1%	12	1%	18	2%
Secretariado	19	3%	9	2%	28	4%
Técnico	83	11%	81	10%	164	22%
TOTAL	384	52%	357	48%	741	100%

● GÉNERO FEMININO ● GÉNERO MASCULINO ● TOTAL

// 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.



317

COLABORADORES



110.079

VENDAS (€)

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.

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 do ponto de vista da saúde.



10.229€





05

VALOR ÀS **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 para a 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, económico 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 conseqüente 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**.

Quanto à comunicação externa, temos trilhado um caminho para corresponder às necessidades de comunicação dos nossos principais stakeholders. Em 2021, optámos por comunicar mais nas páginas das empresas, o que resultou em menos publicações na intranet e LinkedIn Trivalor face a 2020.



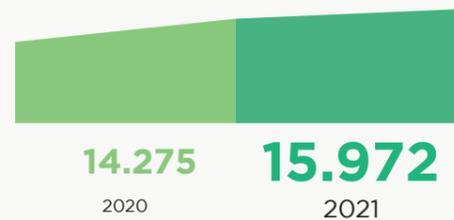
Quantas comunicações foram realizadas através da intranet?

328
2020
245
2021

Quantas mensagens foram lançadas através do PDC?

116
2020
143
2021

Seguidores LinkedIn página Trivalor



▶▶▶ INICIATIVAS



Iberlim celebra 2.000 seguidores no LinkedIn



A Temporária e a Temporária Outsourcing chegaram ao LinkedIn!



A Ticket já está no Instagram!



A Strong Charon alarmes chegou ao LinkedIn



Já somos mais de 15.000!

Ultrapassámos os 15.000 seguidores no LinkedIn da Trivalor, e sabemos que tal não seria possível sem a colaboração de todos. É um resultado importante que tem possibilitado a promoção das empresas, serviços e colaboradores, aumentando a notoriedade e permitindo chegar mais longe e a mais pessoas.



Conheça os novos canais da Serdial

A Serdial quer estar mais ligada a si, porque acredita que as pausas podem ser pontos de encontro.



A página de LinkedIn da Serdial continua a crescer

1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

6
VALOR AO
AMBIENTE



A Sogenave celebra mais de 5.000 seguidores



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.

Desenvolvemos o Programa de Voluntariado, por via da atualização do Manual do Voluntariado e da criação da Bolsa de Voluntários Trivalor, com o intuito de continuarmos a fomentar e estabelecer uma ligação mais estreita e coesa com a comunidade através de ações de voluntariado empresarial, incentivando os nossos colaboradores a participar nas iniciativas de voluntariado.

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

"O voluntariado é essencial para garantir que os esforços globais de desenvolvimento sustentável sejam propriedade de todas as pessoas, implementados por todos e para todas as pessoas."

Mensagem do Secretário-Geral da ONU, Eng.º António Guterres

7
Rondas

25
Colaboradores

391
Horas

▶▶▶ INICIATIVAS



GRACE lança projeto piloto para apoiar famílias carenciadas

O GRACE - Empresas Responsáveis lançou, com apoio da **Trivalor**, o projeto "Famílias GRACE Madeira", numa parceria celebrada também com a Associação Onda Solidária e Presença Feminina - Associação Apoio à Mulher. A iniciativa pretende incentivar crianças e jovens de famílias carenciadas a prosseguirem os estudos, proporcionando-lhes acesso a uma educação com igualdade de oportunidades.



As rondas solidárias Trivalor estão de regresso!

Após a interrupção em 2020 devido à pandemia de covid-19, estão agora de regresso as rondas solidárias **Trivalor!** Associamo-nos de novo à Legião da Boa Vontade e apoiamos, todas as primeiras sextas-feiras de cada mês, na distribuição de refeições aos mais desfavorecidos nas ruas de Lisboa e do Porto. Mantenha-se atento às novas datas e ajude-nos a fazer a diferença por um mundo melhor!

 **2.350** LANCHES

 **4.700** SANDES

 **780** LITROS DE SOPA



Ronda Solidária Especial de Ceia de Natal

Realizou-se no dia 22 de Dezembro a habitual Ronda Solidária Especial de Ceia de Natal, em parceria com a Legião da Boa Vontade.

Nas ruas da Grande Lisboa e do Grande Porto, foram quase 200 os kits de lanche e de refeição de bacalhau com sobremesa natalícia preparados e oferecidos pelas nossas empresas, aos quais se juntaram também cerca de 300 artigos de agasalho (meias, luvas, camisolas, mantas, entre outros) recolhidos ao longo das últimas semanas junto dos nossos colegas nas várias instalações.

Culminamos desta forma o ano com mais uma atividade em associação ao movimento #GivingTuesday, porque todos os gestos fazem a diferença e em especial numa altura especial como a que vivemos atualmente.

Com a ajuda dos nossos voluntários, com a participação dos nossos colegas e com a colaboração das nossas empresas, foi assim possível contribuir para um Natal um pouco melhor junto de quem mais precisa.



Grandes parcerias fazem a diferença!

A Trivalor voltou a associar-se em 2021 ao movimento #GivingTuesday, como parceiro, impulsionando mais uma vez a divulgação desta iniciativa.

No espírito desta causa, a Trivalor escolheu apoiar concretamente a causa dos refugiados do Afeganistão.



Lançamento iGen: "O Longo Caminho para a Igualdade. Mulheres e Homens no século XXI"

É com grande orgulho que nos associamos ao lançamento do livro "O Longo Caminho para a Igualdade. Mulheres e Homens no século XXI", editado pelo iGen - Fórum Organizações para a Igualdade em parceria com a Imprensa Nacional, numa colaboração com as autoras Ana Maria Magalhães e Isabel Alçada, e ilustrado por Susana Carvalhinhos.

Esta iniciativa marca da melhor forma a celebração do Dia Internacional da Mulher, com uma obra que procura sensibilizar as pessoas mais novas para as questões de género no acesso ao trabalho.



Iberlim mantém parceria com a Associação Vida Norte

É importante apoiar as instituições que realmente fazem a diferença. É por isso que a Iberlim manteve viva a sua parceria com a Associação Vida Norte, que tem por missão apoiar grávidas e bebés em situação de fragilidade.

A melhor forma que o temos para fazer é colocar ao serviço da Vida Norte todos os nossos meios, dedicação e profissionalismo, assegurando a limpeza e higienização das suas instalações, garantindo um ambiente mais limpo, confortável e seguro para todos.



Dia Internacional da Igualdade Feminina

Celebramos em Agosto a adesão ao projeto "Engenheiras por um dia", subscrivendo mais uma valiosa iniciativa que assinala a importância da luta pela igualdade de género e da valorização das mulheres.

Este projeto promove, junto das estudantes de ensino não superior, a opção pelas engenharias e pelas tecnologias, desconstruindo a ideia de que estes são domínios masculinos.

É uma iniciativa da Secretária de Estado para a Cidadania e a Igualdade, Rosa Monteiro, e é um projeto coordenado pela Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG), em articulação com a Carta Portuguesa para a Diversidade (APP-DI), o Instituto Superior Técnico e a Ordem dos Engenheiros, envolvendo uma rede de 62 entidades parceiras (8 das quais municípios), 28 escolas básicas e secundárias e 13 instituições de ensino superior.

Neste Dia Internacional da Igualdade Feminina, assinalamos assim mais uma iniciativa fundamental para promover um mundo mais justo e com menos desigualdades.

// Defesa da Saúde Pública

TÓPICO MATERIAL Nº 6



A Covid-19, em 2021, reforça o compromisso que a Trivalor assume com a sociedade, a nível económico, mas também social e ambiental, revelando a continuidade do empenho na promoção da saúde pública e em Servir Bem-estar.

A Promoção e Defesa da Saúde Pública, merece destaque na medida em que as participadas operam em áreas de especial relevância nomeadamente na área alimentar, limpezas técnicas e segurança humana, por via das quais continuamos 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.



Demos continuidade ao projeto conjunto entre várias empresas da **TRIVALOR - COVIDZERO®**, de forma a agregar as múltiplas ofertas relacionadas com o contexto de pandemia e o regresso à atividade.



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 deram continuidade ao cumprimento das normas e orientações das várias entidades competentes no âmbito do COVID SAFE.



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, a empresa de manutenção parceira da Trivalor desenvolve soluções de preservação da qualidade do ar à medida dos seus clientes.



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.

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.

Atualização 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

Promoção da vacina contra a gripe



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.

TRIVALOR
PROGRAMA DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Nº8
FEVEREIRO 2021

A IMPORTÂNCIA DA VITAMINA D

A **vitamina D** tem como principal função o **equilíbrio químico do nosso organismo**, contribuindo para a **absorção de cálcio** e favorecendo o **metabolismo ósseo**. Sabemos que o cálcio é essencial para a transmissão de impulsos nervosos e para a coagulação sanguínea, além de que a sua absorção fortalece todo o tecido ósseo. Tem ainda um papel fundamental para o reforço das células do sistema imunitário.

Esta vitamina é **produzida de forma natural pelo organismo humano**, essencialmente **pela exposição da pele à luz solar**. Para uma correta regulação dos níveis de vitamina D no organismo, é **recomendada uma exposição solar diária de cerca de 15 minutos (até às 10h e partir das 17h)**, evitando a exposição solar durante o período do dia em que a radiação ultravioleta é prejudicial à pele - 11h30 às 16h30.

A vitamina D pode ainda ser encontrada em alguns alimentos de origem animal:

▶ Óleo de fígado de bacalhau	▶ Leite fortificado	▶ Fígado de boi
▶ Óleo de salmão	▶ Ovo cozido	▶ Manteiga
▶ Salmão	▶ Carnes (frango, peru e porco) e vísceras em geral	▶ Iogurte
▶ Salmão defumado	▶ Carne de boi	▶ Queijo cheddar
▶ Ostra	▶ Fígado de galinha	
▶ Aranzá fresco	▶ Sardinha enlatada no azeite	

As doses diárias recomendadas desta vitamina variam de acordo com a idade e com fase da vida em que se encontra.

Promoção da saúde através da alimentação e estilos de vida saudáveis (descrito no presente capítulo)

Move-nos o bem-estar de todos quantos conosco interagem, direta ou indiretamente: quer para os nossos colaboradores, quer para os nossos clientes e para os consumidores, destinatários finais da maioria dos nossos produtos e serviços. Conscientes que as nossas empresas assumem um papel preponderante na promoção da saúde, e em particular pela promoção de uma alimentação e estilos de vida saudáveis, continuamos a sensibilizar e a divulgar informação relacionada com temas específicos de saúde bem como a promover cuidados regulares de saúde e vigilância.

▶▶▶ INICIATIVAS



O robot de limpeza da Iberlim em ação em evento sobre sustentabilidade!

“A Revolução da Sustentabilidade – Estamos preparados?” foi o mote da I Conferência Green Savers, que decorreu em Outubro nas instalações da NOVA SBE.

O robot da Iberlim garantiu a limpeza do espaço de forma autónoma e sustentável, gerindo de forma mais eficiente os recursos, permitindo a poupança de água e energia e evitando a utilização de químicos.



Hello, Zhello!

Em Outubro foi apresentada uma solução inovadora que alia os melhores conhecimentos em higienização com a robótica na mesa redonda: “Principais desafios globais de desinfeção, tendências e alterações no comportamento do consumidor derivado da pandemia COVID-19”.

A **Iberlim** e a **JPM Industry**, com a colaboração do **INESC TEC**, desenvolveram o protótipo de uma solução robótica única no mercado: um Robô Móvel Autónomo (AMR) e torres de desinfeção através de raios ultravioleta C (UV-C).

Esta nova solução - **ZHELLO** - é uma tecnologia de implementação simples, funcional e integrada, que para além do aumento da eficácia na desinfeção, permite uma redução de custos já que a operação de várias torres de desinfeção pode ser efetuada através de um único robô.



A Gertal é COVID SAFE!

A garantia de segurança e saúde é, mais do que nunca, uma prioridade!

Para a Gertal, a certificação COVID SAFE da APCER não representa uma mudança, mas significa um reforço ainda maior do nosso já rigoroso sistema de higiene e segurança, transmitindo uma maior confiança a todos os nossos colaboradores, clientes e consumidores neste momento de maior incerteza.



Webinar COVID ZERO: “Desconfinar em segurança”

“Desconfinar em segurança” é o que todos desejamos, regressando aos poucos à rotina habitual mas sem nunca colocar a saúde individual e de todos em risco.

// 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.

A Trivalor integra de forma ativa o *Food Service Europe*, representante do setor da restauração coletiva ao nível da UE, subscrivendo 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.



208

Consumo de Açúcar (Ton)



662

Consumo de Óleo Alimentar (Ton)



244

Consumo de Sal (Ton)

Quantidade de Açúcar, Óleo alimentar e sal por refeição servida (gr)

Neste seguimento, pelos consumos baseados no volume de compras e tendo em conta as refeições servidas, verificamos uma redução da incorporação de açúcar, de óleo alimentar e de sal nas refeições servidas, face ao ano 2020, respetivamente, de **-17%**, **-7%** e **-5%**.

	AÇÚCAR	3,23
	ÓLEO ALIMENTAR	10,29
	SAL	3,79



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.



87.842

Número de Refeições



660.096

Volume de Vendas Total (€)



+500

Fichas Técnicas

PONTO. é a marca de restauração criada pela Trivalor para responder às recentes tendências do mercado. Representa o seu posicionamento estratégico no mercado da alimentação nacional e o compromisso com as políticas de inovação, alimentação equilibrada, sustentabilidade e relação com os seus clientes.

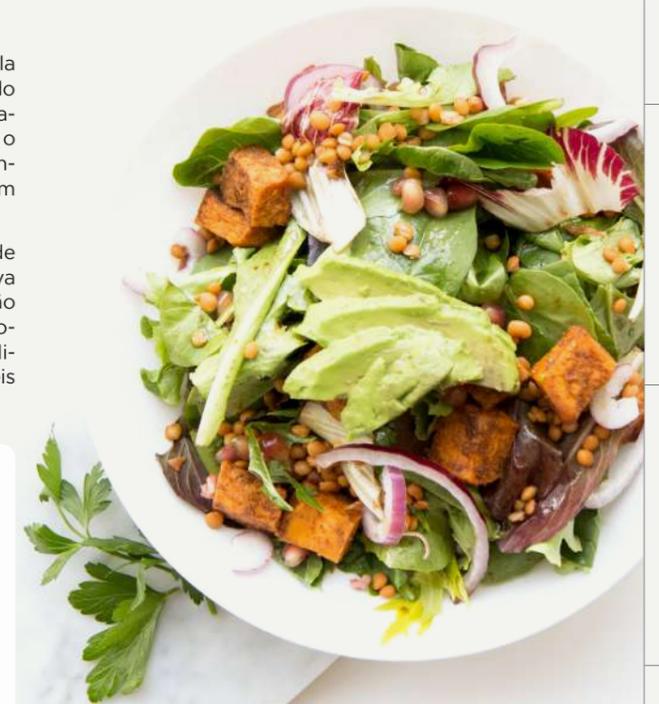
O PONTO. Coma, Partilhe e Viva é uma visão de 360º sobre o serviço de alimentação corporativa que desafia as empresas a serem uma inspiração para os seus colaboradores, apostando na promoção do bem-estar e de estilos de vida mais equilibrados, ambiental e socialmente mais responsáveis e consequentes.

Tendo como missão criar experiências positivas através da alimentação, a estratégia do PONTO. tem vindo a materializar-se sobre três pilares fundamentais:

- **Oferta** desenvolvida entre Chefs e Nutricionistas;
- **Comunicação** interativa, mais próxima dos consumidores e com recurso à tecnologia;
- **Imagem** visual forte que apela aos sentidos usando cor, materiais e insígnias, em projetos desenvolvidos sempre em estreita parceria com clientes que reconhecem nos espaços PONTO. uma extensão do conjunto de benefícios disponibilizados aos seus colaboradores.

A versatilidade do conceito dá-lhe um potencial escalável que alargou a implementação da marca a Escolas e a Hospitais Privados, contando já com alguns no seu portfólio.

Em 2021, o PONTO. Coma, Partilhe e Viva passa de 4 para 10 Restaurantes, com a abertura de 6 novos pontos de venda.



28

PROPOSTAS
COMERCIAIS

6

ADJUDICAÇÕES

▶▶▶ INICIATIVAS



Webinars Gertal

Porque garantir uma alimentação feliz e saudável é uma parte essencial da missão da Gertal, em conjunto com um leque de reconhecidos *chefs* e nutricionistas, preparou um palco de criatividade gastronómica para confeccionar receitas saudáveis e deliciosas, partilhadas num conjunto de *webinars* disponibilizados regularmente.



A Gertal continua próxima dos seus consumidores

Manter uma alimentação saudável quando estamos em confinamento e em teletrabalho pode ser um grande desafio.

Por vezes é difícil conciliar a preparação de refeições com o pouco tempo que nos resta!

A realização de *webinars* surge para desmistificar e ajudar na elaboração de menus mais saudáveis, mantendo os pressupostos de que a alimentação deve ser:

- Prática
- Saborosa
- Equilibrada e variada
- Adaptada à rotina
- Acessível



Já conhece os novos lanches saudáveis da Serdial

A Serdial continua a apostar nas melhores parcerias, para estar sempre ao lado de todos os seus clientes e consumidores nas pausas mais saborosas!

Promovendo pontos de encontro com novos produtos lácteos da Bel Portugal, fruto de uma parceria estratégica com a Sogenave.



"Um dia colorido" já chegou aos mais novos, com a Gertal!

A sebenta "Alimenta-te sem porquês" continua a contribuir para a educação alimentar dos mais novos!

"Um dia colorido" é o tema que leva a Gertalina a ensinar as crianças sobre as 5 cores presentes nas frutas e legumes, explicando de forma didática e divertida as suas propriedades e a forma como estes devem estar presentes na sua alimentação diária.

Em 2021, Ano Internacional das Frutas e Legumes, foram mais de 100.000 os exemplares que distribuímos pelas crianças em todo o país.



ITAU foi destaque no Jornal Económico

Após mais uma distinção do *Food & Nutrition Awards*, arrecadando o prémio de Sustentabilidade Alimentar com o seu projeto "Escolha + Sustentável", na 10ª edição do evento.

Esta iniciativa está assente na promoção de ações e comportamentos cada vez mais sustentáveis e reflete o que para o ITAU é um objetivo estratégico, sustentado no mote: menos plástico, menos desperdício, menos proteína animal e mais sustentabilidade.



Junte-se ao ITAU e acompanhe a iniciativa "Frutas e Legumes: 12 meses | 12 receitas"

As frutas e vegetais são excelentes fontes de fibras alimentares, vitaminas, minerais e fitoquímicos diversos, por isso a Organização das Nações Unidas para a Alimentação e Agricultura (FAO) lançou o Ano Internacional das Frutas e Legumes 2021, com um apelo para melhorar a produção alimentar saudável e sustentável através da inovação e tecnologia, reduzindo as perdas e desperdícios alimentares.

Assim, o ITAU desafiou os profissionais de cozinha e pastelaria a apresentar uma receita com os alimentos "estrela" desta iniciativa - Frutas e Legumes: 12 meses | 12 receitas -, respeitando a sazonalidade e privilegiando a produção nacional.



O PONTO. abriu o seu 10º restaurante

É com enorme alegria que anunciamos que o PONTO. atingiu um novo marco importante no seu percurso, ao celebrar a abertura do seu 10º restaurante!

O "PONTO. Coma, Partilhe, Viva" é um conceito de restauração direcionado para o ambiente corporativo, que vem dar resposta às mais recentes tendências de mercado e promover a importância de uma alimentação e estilo de vida mais equilibrados, destacando o papel determinante que as empresas e as escolas têm na promoção do bem-estar dos seus colaboradores e alunos.

Nestes 10 espaços PONTO., pudemos desenvolver soluções adaptadas à realidade dos nossos clientes, potenciando a atratividade e conveniência para os nossos consumidores. Os nossos restaurantes, cafetarias e quiosques oferecem um serviço completo em ambientes modernos e multifacetados, apostando na inovação e qualidade para assegurar experiências e interações positivas e uma alimentação que beneficia e promove o bem-estar de todos.

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.

// 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 temo-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**.



22
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 estacionamentos 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.



Dia Trivalor para a Biodiversidade

Nas últimas duas décadas, aproximadamente 20% da superfície da terra tornou-se menos produtiva, com perdas assinaláveis da biodiversidade do solo e das florestas e menor diversidade genética em espécies de culturas e gado, e nos oceanos, com um terço das áreas de pesca a serem sobrepesadas.

Mobilizar e incentivar as empresas e os consumidores a proteger, promover e restaurar a biodiversidade e os serviços de ecossistemas, é a par do combate às alterações climáticas, um dos mais importantes e incontornáveis desafios que o mundo atualmente enfrenta.

Como forma de ajudarmos a sensibilizar para este tema tão fundamental, criámos o "Dia Trivalor para a Biodiversidade", uma iniciativa que cumpre um dos nossos compromissos no âmbito do *Act4Nature*.



Assim, no dia 21 de maio, celebrámos a 1ª edição do "Dia da Trivalor para a Biodiversidade", numa iniciativa que contou com a participação de muitos convidados especiais e com a inauguração de mini hortas e canteiros de ervas aromáticas no nosso edifício na Maia.

O desafio foi lançado às nossas empresas e às nossas pessoas, que se tornaram nos cuidadores das mini hortas, que já estão a dar "frutos".



Trivalor assina Manifesto do BCS D Portugal "Rumo à COP26"

A Trivalor assinou o Manifesto do BCS D Portugal intitulado "Rumo à COP26". A COP26 das Nações Unidas sobre as Alterações Climáticas é um momento crucial para acelerar a transição necessária de descarbonização e cumprir o Acordo de Paris sobre o clima.

Os 11 pontos do Manifesto refletem o objetivo de limitar o aquecimento da Terra a 1,5°C, atingir a meta de redução de emissões de carbono e acelerar o processo de descarbonização em todo o mundo.



Semana Europeia para a Prevenção de Resíduos

A Trivalor junta-se a esta iniciativa que promove ações de sensibilização sobre recursos sustentáveis e gestão de resíduos. É por isso que nos associamos à ação "Recolher para reciclar e ajudar", que permite contribuir para o ambiente e ajudar as Associações Humanitárias de Bombeiros Voluntários, e criámos ainda o webinar "Mais circulares", em parceria com a ASWP.



Pacto Português para os Plásticos celebra hoje um ano!

Celebrámos e divulgámos o primeiro aniversário do Pacto Português para os Plásticos, de quem a Trivalor é membro fundador. Um ano a reinventar o plástico. Um ano a sensibilizar e a promover a sua economia circular. Um ano de mudança na forma como nos preocupamos e protegemos o ambiente. Um ano de compromisso comum, que pretende ajudar a mudar o mundo.



Sessão de Informação SPV

Em Setembro de 2021, dinamizou-se uma Sessão de Informação SPV - Separação das embalagens e a reciclabilidade" (Promovida pela Trivalor com a Sociedade Ponto Verde, para as empresas Trivalor).



A Jornada para a Sustentabilidade

Foi com as preocupações com a sobrevivência do planeta cada vez mais presentes no nosso dia-a-dia que nos juntámos, no webinar "Discover Sustainability: A Jornada para a Sustentabilidade", uma conversa que juntou mais de 200 pessoas e que contou com a presença do Presidente do Conselho de Administração da Trivalor, Dr. Joaquim Cabaço, e em que o orador principal foi o Dr. João Wengorovius Meneses, Secretário-Geral do BCS D Portugal.



Strong Charon recolhe resíduos em praias

No âmbito do Dia Internacional da Limpeza Costeira, a STRONG CHARON ALARMES organizou duas iniciativas de recolha de resíduos, uma no Funchal e outra em Vila Nova de Gaia, com o objetivo de promover a proteção dos oceanos e apelar a comportamentos preventivos nas praias.

// 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, perseguimos 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 de 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 em 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.

Otimização 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

Valorizar os resíduos de qualquer tipo, incluindo os alimentares, é a operação mais eficiente em termos ambientais, económicos e sociais, em detrimento das operações de eliminação de resíduos.

▶▶▶ INICIATIVAS



Estamos unidos contra o desperdício alimentar!

As mais recentes estimativas apontam para que mais de 870 milhões de pessoas não tenham acesso diário a uma dieta saudável. E que, além deste flagelo social, o desperdício alimentar contribui ainda de forma decisiva para o agravamento das alterações climáticas.

Por isso, voltámos a juntar-nos ao **Movimento Unidos Contra o Desperdício e celebrámos** o Dia Internacional da Consciencialização sobre Perdas e Desperdício Alimentar, passando das palavras aos atos, com a representação da Trivalor e das várias empresas da área alimentar.



Sogenave com selo distintivo "Produção Sustentável, Consumo Responsável"

A aprovação da candidatura da Sogenave para o selo distintivo "Produção Sustentável, Consumo Responsável" é mais um reconhecimento de que as nossas iniciativas estão alinhadas com os objetivos da Estratégia Nacional de Combate ao Desperdício Alimentar na promoção de comportamentos mais equilibrados e sustentáveis assentes em 3 passos essenciais: prevenir, reduzir e monitorizar!



Mais uma unidade ITAU certificada com "Dose Certa"!

Uma das preocupações do ITAU prende-se com a produção sustentável e que o desperdício gerado seja o menor possível, face às especificidades dos serviços.

Neste sentido, tem vindo a implementar uma série de iniciativas para a monitorização do desperdício alimentar e trabalhado para potenciar ativamente a sua mitigação, com um amplo conjunto de ações tais como a criação de parcerias, a formação e sensibilização das equipas para a importância da economia circular. A "Dose Certa" no prato é um dos projetos estabelecidos em parceria com a LIPOR e foi agora atribuído a mais uma unidade do ITAU, desta feita o Centro Social e Paroquial do Padrão da Légua.



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, estabelece 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.

Desperdício alimentar em Portugal no ano 2020

Os dados, oficiais e pela primeira vez divulgados, relativos a 2020, indicam que nesse ano foram desperdiçadas em Portugal 1,89 milhões de toneladas de alimentos, significando que cada português desperdiçou, em média, 183,6 kg de alimentos

3,23

RESTAURAÇÃO, HOTELARIA E SIMILARES

214.233

COMÉRCIO E DISTRIBUIÇÃO ALIMENTAR



1
TRIVALOR
SGPS

2
EMPRESAS

3
VALOR À
ECONOMIA

4
VALOR ÀS
PESSOAS

5
VALOR À
SOCIEDADE

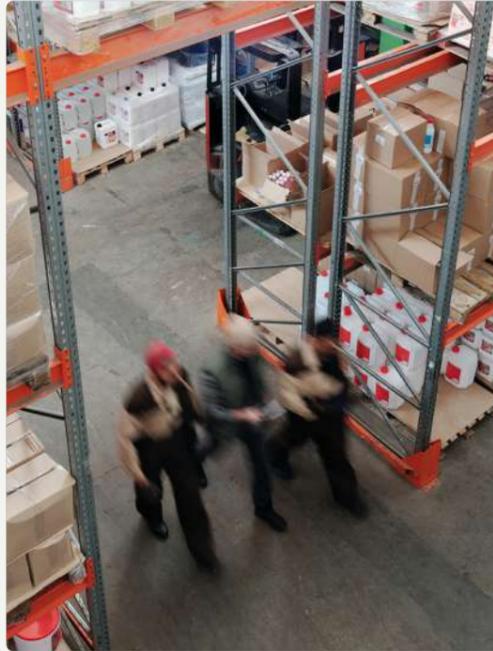
6
VALOR AO
AMBIENTE

// 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, privilegia-mos fornecedores nacionais, pela proximidade e porque contribui para melhores características organoléticas das matérias-primas, redução do tempo de armazenamento e menor impacto ambiental.



Fornecedores



22 FORA DA EUROPA 867 NACIONAIS

1026 TOTAL

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**.

Volume de compras de bens alimentares e bebidas em peso (Ton)



1 TRIVALOR SGPS

2 EMPRESAS

3 VALOR À ECONOMIA

4 VALOR ÀS PESSOAS

5 VALOR À SOCIEDADE

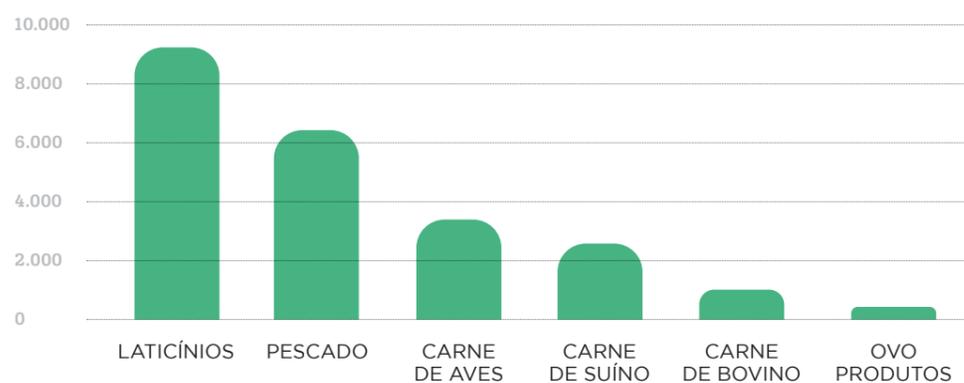
6 VALOR AO AMBIENTE

Relativamente ao consumo total de produtos de origem animal, os laticínios e o pescado continuam a ser os que representam as maiores quantidades, mantendo a tendências dos consumos dos últimos três anos.

A redução da incorporação de carne nas ementas, nomeadamente carnes vermelhas, continua premente na elaboração das ementas, tendo sempre em conta e em consideração a natureza dos contratos de abastecimento estabelecidos, onde as empresas da **Trivalor** respondendo a especificações e 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.

Compras totais de origem animal (Ton)



29.950

Compras de frutas e hortícolas (Ton)

Verificamos uma certa estabilidade nos últimos dois anos, em relação às compras de frutas e hortícolas.

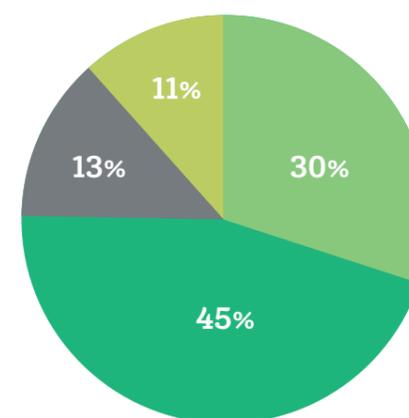


111

Compras de Produtos Vegetarianos (Ton)

No ano de 2021, o volume de compras aproximou-se do volume de 2019 (pré-pandemia).

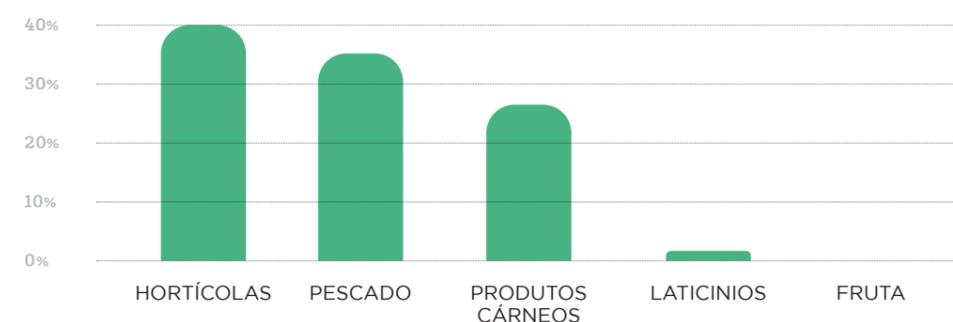
Compra de bebidas por categoria (Ton)



Comparativamente aos últimos três anos, verificamos que em 2021, a **percentagem de compra de sumos (45%) sobrepôs-se à percentagem de compra de água (30%)**, considerando o volume total de compra de bebidas. Embora, em 2021, a quantidade de água comprada (8894 Ton) tenha-se mantido relativamente idêntica à quantidade de água comprada em 2020 (8657 Ton).

● SUMOS ● BEBIDAS ALCOÓLICAS
● ÁGUA ● BEBIDAS NÃO ALCOÓLICAS

Importação de bens alimentares em peso (Kg)



Em 2021, **mantivemos a tendência dos últimos três anos**, comprando menos produtos cárneos a fornecedores internacionais. A compra de fruta a fornecedores internacionais também vinha reduzindo, sendo que em 2021, a totalidade da fruta foi comprada a fornecedores nacionais.

Produtos biológicos

No ano de 2021, **aumentámos o volume de unidades copradas em 41%**, face a 2020, os número de unidade de géneros alimentares de modo de produção biológico, alinhado com um dos objetivos assumidos no *Act4Nature*.



42073

UNIDADES

▶▶▶ INICIATIVA

Projeto BIOma



O ITAU faz parte deste consórcio de 24 entidades nacionais inseridas na fileira agroalimentar com o objetivo de tornar a Cadeia de Valor Agroalimentar (CVAA) e o sistema de produção de alimentos num processo mais sustentável, potenciando a adoção de soluções integradas de BIOeconomia.

Em todas as fases da CVAA são consumidos recursos, produzidos resíduos orgânicos e inorgânicos e libertados gases de efeito estufa em larga escala. Em simultâneo, a agricultura e o sistema alimentar mundial estão a ser desafiados a alimentar uma população global estimada em 9,7 bilhões de pessoas até 2050 (dados da ONU), com a diminuição dos recursos terrestres e hídricos. Estes cenários estão a obrigar o sistema a procurar novas formas mais eficientes de produzir, transformar e consumir, de forma a que respeitem os limites ecológicos do planeta.

Face a estes desafios, é consensual que é necessário e urgente alterar a forma como o sistema de produção de alimentos e a CVAA afetam o ambiente e vice-versa, mantendo-se simultaneamente competitivo e eficiente.

Neste contexto, surge o projeto "BIOma - Soluções integradas de BIOeconomia para a Mobilização da cadeia Agroalimentar", um projeto que reúne um consórcio alargado de 24 entidades nacionais inseridas na fileira agroalimentar, entre os quais o ITAU.

A Cadeia de Valor Agroalimentar (CVAA) está profundamente ligada a diversos desafios que enfrentamos atualmente:

- Alterações climáticas
- Perda de área produtiva de solo
- Crescimento exponencial da população



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 6 mil toneladas representando uma **redução de 11%** face ao ano de 2020.

Relativamente ao volume total de compras (Ton), esta categoria representou, em 2021, 6%.

No ano de 2021, o consumo de toneladas de artigos de papel, face a 2020, não se alterou, contudo relativamente ao consumo de copos, devido ao início da retoma da atividade, nomeadamente da reabertura de espaços onde se inserem máquinas de venda automática de bebidas, por via da atividade da Sercial, o consumo de copos aumentou em 11 toneladas, face a 2020.

Os produtos químicos continuam a representar grande parte dos consumos de bens não alimentares em 2021, com 53%.



-493

Produtos Químicos (Ton)



-115

Sacos de Plástico (Ton)

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

// 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)

1.205



41,18%

Total de embalagens que “encaixam” no sistema de reciclagem



59.778

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



Embalagens compostáveis

Nos Restaurantes PONTO, as embalagens de *take away* são compostáveis, resultando em 2021, em **122.058 unidades de artigos compostáveis** utilizadas no fornecimento de refeições.

Devido à situação pandémica durante o ano de 2020 recorreu-se à utilização de SUP com o intuito de garantir as condições de segurança e saúde pública. Este facto contribuiu para o aumento do consumo: 50% Talheres, 47% Pratos e 15% Sacos de Plástico até 15 microns.

Comparando o ano de 2021 com 2019 (Ano 0) **reduzimos: 3.5% a utilização de talheres; 33,9% os pratos; 89% as palhinhas plásticas; 78,5% os agitadores de bebidas.**

Numa perspetiva de B2B, a Sogenave no seu processo logístico promove a reutilização de caixas para transporte, inserindo-as na sua cadeia de valor, permitindo a sua circulação desde os fornecedores, passando pela Sogenave, até aos clientes. Em 2021, estiveram em circulação mais de 17.500 caixas, tendo contribuído para a redução da utilização de caixas de papel e madeira.

// Resíduos



Resíduos produzidos



724,5 Ton
TOTAL

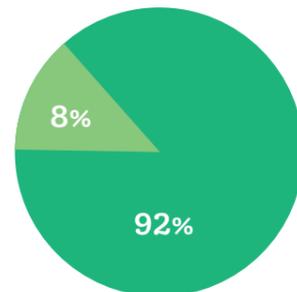
Tipos de resíduos

PERIGOSOS	0,3%
NÃO PERIGOSOS - NÃO ORGÂNICOS	78,5%
NÃO PERIGOSOS - ORGÂNICOS	21,2%
TOTAL PERIGOSOS (TON)	2,2
TOTAL NÃO PERIGOSOS NÃO ORGÂNICOS (TON)	568,5

Operações de valorização ou eliminação dos resíduos perigosos

Consideramos que a valorização de resíduos de qualquer tipo 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.

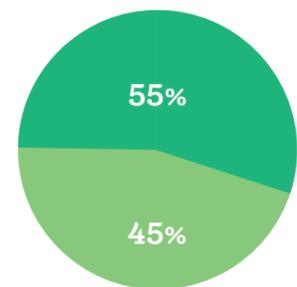
● VALORIZAÇÃO ● ELIMINAÇÃO



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

A fração de resíduos não perigosos - não orgânicos corresponde em mais de 78,5% do total de resíduos produzidos pela **TRIVALOR**, os quais são maioritariamente encaminhados para operações de valorização.

● VALORIZAÇÃO ● ELIMINAÇÃO



115 Ton

Óleo alimentar usado (OAU) encaminhado para operação de valorização

186 Ton

Embalagens de cartão para operação de valorização

24 Ton

Resíduos biodegradáveis de cozinhas e cantinas para operação de valorização

// 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

Consideramos a água um tema material no âmbito das nossas atividades, acrescido pelo facto de ser um bem essencial à vida e bem-estar do Homem, em ligação com o Objetivo de Desenvolvimento sustentável 6. Consideramos que é fundamental minimizarmos o impacto ambiental da nossa atividade através da utilização responsável dos recursos, onde se inclui a água, pela aplicação de medidas que tornem os processos eficientes e eficazes.

A monitorização do consumo de água é efetuada nas diferentes instalações que são propriedade da **Trivalor** ou nos edifícios alugados pelas nossas empresas.

Como boas práticas para melhor gestão e eficiência hídrica destacamos:

- Sensibilização das equipas e colaboradores para a escassez de água e partilha de medidas que promovem uma utilização responsável deste recurso.
- Instalação de redutores de caudal nas torneiras com o intuito de reduzir o consumo de água potável.
- Instalação, no edifício da Maia, de um reservatório para aproveitamento das águas pluviais, permitindo, assim, usar a água não potável para alimentação da rede de rega, da rede de combate a incêndios e também para a descarga dos aparelhos sanitários.



11,2

Consumo de água de rede pública (megalitros)

Informação relativa ao edifício em São Julião do Tojal e S. Pedro Fins.



6,9

Captação de água subterrânea (megalitros)

Informação relativa ao edifício de S. Pedro Fins.

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.

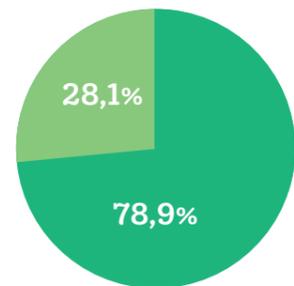
O apuramento dos consumos de eletricidade e gás normalmente ligado às nossas operações nas instalações dos clientes, é dificultado devido à escassez de contadores exclusivos para medição dos consumos associados às atividades das participadas da **Trivalor**.

Os nossos consumos de energia provêm maioritariamente de gasóleo utilizado na frota automóvel, representando cerca de 78,9% do total. O restante consumo energético corresponde à eletricidade nos escritórios e demais instalações.

Como medidas de eficiência energética, incluímos:

- Substituição de luminárias para opções mais eficientes;
- Sensibilização junto dos nossos colaboradores para um consumo responsável de energia.

Consumo de energia (Gj)



100.654
TOTAL (Gj)

● GASÓLEO ● ELETRICIDADE

Consumo de gasóleo (Gj)



79.435

Em 2021, a tendência de decréscimo de consumo de combustível, manteve-se. Verificou-se -16% de consumo de gasóleo em Gj, o que reflete a introdução de **veículos elétricos ou plug-in** na frota automóvel e também devido à **modalidade de teletrabalho**.

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, prevenindo-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%.

Prevenido 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 (Gj)



1.681

Verificou-se em 2021 um aumento de produção de energia por via dos painéis fotovoltaicos de 4%, o que poderá estar relacionado com manutenção e limpeza dos painéis fotovoltaicos.

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 utilização 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 à instalação de pontos de carregamento elétrico, à disponibilização de estacionamento para velocípedes nas nossas instalações e ao aumento do número de viaturas *plug-in* e elétricas. Em 2021, foram percorridos, pelas 8 viaturas elétricas existentes na frota, cerca de 160.000 Km.



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		3 \ 16-31
	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		16-31
	102 - 7 Dimensão da Organização		3
	102 - 8 Informação sobre empregados e outros trabalhadores		68-69
	102 - 9 Cadeia de Fornecedores		47 \ 116-121
	102 - 11 Abordagem ao princípio da precaução		108-109
	102 - 12 Iniciativas Externas	BiOMA; Giving Tuesday	94 \ 120
	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.	34
	ESTRATÉGIA		
	102 - 14 Declaração da administração		8
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102 - 16 Valores, princípios, padrões e códigos de comportamento		11 \ 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 são 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 .	33	
GOVERNANCE			
102 - 18 Estrutura de Governance		32	
ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS			
102 - 40 Lista de Grupos de Stakeholders		39	
102 - 41 Acordos de negociação coletiva	Sindicalizados: 2021 - 11,5%.		
102 - 42 Identificação e seleção de stakeholders	Os grupos de stakeholders 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 stakeholders		39	
102 - 44 Principais preocupações e tópicos levantados		35-38	

NORMA GRI	DIVULGAÇÃO	RESPOSTA	PÁGINAS
PRÁTICA DE RELATO			
	102 - 45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas		5
	102 - 46 Definição do conteúdo do relatório e dos limites dos tópicos		5 \ 35-38
	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		5
	102 - 51 Data do Relatório mais recente	Julho de 2022	
	102 - 52 Ciclo de emissão de relatórios	Anual (2016, 2017) Triannual (2018, 2019, 2020) Anual (2021)	
	102 - 53 Contato para perguntas sobre o relatório	sustentabilidade@trivalor.pt	
	102 - 54 Declarações de conformidade com as normas GRI		5
	102 - 55 Sumário do Conteúdo da GRI		128-140
	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".	45-46
	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.	46-51
	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 <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		Z

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.		47
	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.		47 \ 116-121
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.		33 \ 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 \ 56
	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>	56-59
	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 \ 63
	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>	63-65
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	A TRIVALOR realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o <i>feedback</i> dos nossos <i>stakeholders</i> , análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com <i>ratings</i> .	

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 \ 112
	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 2021).</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>	112-115
	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.		116-121 \ 122-123
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 \ 125
	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>	125-127
	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		126

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 \ 125
GRI 303: Água 2018	303-3 Captação de água		125
	303-5 Consumo de água		
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 \ 124
GRI 306: Efluentes e Resíduos (2016)	306-2- Resíduos por tipo e por método de tratamento.		124

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.	137
	401-2 Benefícios para colaboradores a tempo inteiro que não são atribuídos a colaboradores temporários ou a tempo parcial.		84
	401-3 Licença Parental	Número de colaboradores que tiraram licença de maternidade ou paternidade: 2021 (210 mulheres; 180 homens). Taxa de retorno ao trabalho: 2021 (95,7% mulheres; 97,2% homens). Taxa de retenção após 12 meses: 2021 (70% mulheres; 73,9% homens). 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
Número de colaboradores	1.526	5.056	4.975	1.361	5.117	5.358
Total de Entradas e Saídas	11.557			11.836		
Taxa de Novas Contratações e Rotatividade	55,6%					
Colaboradores do género masculino	428	727	333	169	603	716
Total de Entradas e Saídas	1.488			1.884		
Colaboradores do género feminino	1.098	4.329	4.642	1.136	4.385	4.548
Total de Entradas e Saídas	10.069			9.952		

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 \ 72
	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, consubstanciado 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>	72-75
	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 (2018)	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho		
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador		
	403-9 Acidentes de trabalho		
	403-10 Doenças profissionais	Em 2021 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 \ 76
	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, consubstanciado 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>	76-83

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 <i>ratings</i> externos de desempenho.	
GRI 404: Formação e Educação (2016)	404-1 Média de horas de formação por ano e por colaborador		78
	404-2 Programas de melhoria de competências dos colaboradores e programas de apoio à transição.		81
	404-3 Percentual de colaboradores que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira		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 \ 60
	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>	60-62
	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 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 \ 53 \ 100
	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>	53-55 \ 100-105
	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		53 \ 100-101
	416-2 Incidentes de não conformidade relacionados com impactes na saúde e segurança causados por produtos e serviços		53 \ 100-101

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 \ 52
	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>	52
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	A TRIVALOR realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o 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 \ 60
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	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo: Contribuir para uma melhor perceção interna e externa da TRIVALOR e das suas participadas, respondendo com rapidez às necessidades de comunicação. • Política: Foco estratégico na comunicação, procurando a harmonização e alinhamento da imagem da TRIVALOR e de todas as suas participadas num todo coeso. • Compromissos/Objetivos/Metas: Chegar consistentemente a todos os stakeholders da TRIVALOR de forma mais rápida, eficaz e assertiva. • Responsabilidade e recursos: Gabinete de Comunicação da TRIVALOR. • Mecanismos reclamação: N.A. 	90-92

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 <i>stakeholders</i> , análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.	

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Sustentabilidade 2021

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

Fevereiro de 2023



TRIVALOR