RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2016

VALOR
AO
FUTURO

TRIVALOR

// NÚMEROS QUE GERAM VALOR

TRIVALOR

Mais de **250.000** horas de formação

17 milhões de euros em investimentos

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

Mais de **48.000** clientes em **15** setores de atividade

770 milhões de euros de volume de negócios

Mais de **90** milhões de refeições/ano servidas em mais de **3.000** locais de norte a sul

150 milhões de euros em impostos e contribuições sociais

5.000 locais certificados

Dados a 31 de dezembro de 2016, incluindo aquisições. Para mais informações sobre certificações visite **www.trivalor.pt/o-grupo/certificacoes**

// SOBRE O RELATÓRIO

Este primeiro Relatório de Sustentabilidade da Trivalor SGPS, S.A. insere-se na sua estratégia de comunicação, partilhando com os seus *stakeholders* o desempenho verificado nos domínios económico, social e ambiental. Constitui, ao mesmo tempo, a afirmação de um compromisso de futuro para com o desenvolvimento sustentável de toda a atividade da Trivalor SGPS, S.A.

// ÂMBITO

O presente relatório tem por âmbito as operações desenvolvidas pela Trivalor em todo o território nacional no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2016. Do conjunto de empresas que compõem a Trivalor SGPS, S.A. e das quais se faz referência no primeiro capítulo, não será apresentada informação da UPK, S.O.V., SOV EXPRESSO, INFRASECUR e VIVAMAIS, pelo facto das mesmas terem sido integradas no decurso do ano de 2016, nem da VALDOC, CHARON e TAMPER, adquiridas em 2017.

// DEFINIÇÃO DE CONTEÚDOS

Os conteúdos do relatório foram definidos de acordo com um benchmarking setorial e uma análise de materialidade, a qual incluiu uma consulta a todos os stakeholders da Trivalor. No processo de preparação do relatório foram seguidas as Normas da Global Reporting Initiative (GRI), para a opção de in accordance-Core. Foi igualmente seguido o Food Processing Sector Disclosures (FPSD) da GRI, relevante para as empresas que integram a área alimentar.

Sempre que possível e adequado, procurou-se também incluir informação relativa ao ano de 2015, de modo a oferecer uma perspetiva de evolução do desempenho e de projetos com especial relevância para a Trivalor.

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

O presente documento não foi alvo de verificação externa.

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

Grupo de projeto responsabilidade social
Email: sustentabilidade@trivalor.pt

ÍNDICE

01. Mensagem da Administração 07
02. A Trivalor SGPS 08
03. As Empresas Trivalor 13
04. Tópicos Revelantes 38
05. Valor à Economia 45
06. Valor às Pessoas 61
07. Valor à Sociedade 77
08. Valor ao Ambiente 91
09. Informação complementar 103

// MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

SERVIMOS BEM-ESTAR

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

Tudo fazemos para promover o desenvolvimento sustentável das nossas atividades, criando valor para os nossos clientes, consumidores, colaboradores, comunidade e acionistas.

Somos uma sociedade portuguesa, que detém mais de 20 empresas a operar em 15 setores de atividade. Privilegiamos a produção e os fornecedores nacionais, presentes em mais de 70% das nossas aquisições.

Estamos entre os maiores empregadores do mercado português, com cerca de 30 mil colaboradores em todo o território nacional.

Em 2016, alcançámos um volume de negócios global superior a 770 milhões de euros, servimos mais de 48.000 clientes em todo o território nacional, contribuindo com mais de 150 milhões de euros para o Orçamento do Estado, através de impostos e contribuições sociais.

Valorizamos as pessoas, investindo no talento e promovendo um ambiente de igualdade de oportunidades e progressão profissional, sem distinção de género, etnia, orientação política ou religiosa.

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

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

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

SOMOS TRIVALOR.

O Conselho de Administração

// A TRIVALOR SGPS, S.A.

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

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

1963

Constituição do ITAU
Restauração Coletiva

1973

Constituição da SOGENAVE
Representações e Logística

Constituição da GERTAL
Restauração Coletiva

1974

Constituição da TICKET RESTAURANT
Benefícios e Incentivos

1989

CONSTITUIÇÃO TRIVALOR SGPS, S.A.

GERTAL
Restauração Coletiva

SOGENAVE
Representações e Logística

TICKET RESTAURANT
Benefícios e Incentivos

ITAU
Restauração Coletiva

1998

Constituição da SOCIGESTE
Produção Alimentar

1999

Constituição da CERGER
Restauração Pública e Catering de Eventos

2000

Aquisição da IBERLIM
Limpeza

2001

Constituição da PAPIRO
Gestão Documental

2002

Constituição da STRONG
Segurança Humana e Eletrónica

2010

Constituição da SINAL MAIS
Gestão Integrada de Serviços

Aquisição da SERDIAL
Vending

Constituição da B2B
Serviços Partilhados

2012

Aquisição da CLIMAMOR
Manutenção e Gestão de Facilities

2013

Constituição da BIOSOG
Produção Industrial

2014

Aquisição da CATEFRU
Produção Alimentar

2015

Aquisição da A TEMPORÁRIA
Trabalho Temporário e Outsourcing

Aquisição da NOVA SERVIÇOS
Limpeza

Participação na FLEXBEN
Benefícios e Incentivos

Aquisição da ALARMIBÉRICA INTERNACIONAL
Segurança Humana e Eletrónica

Participação na FEB
Produção Alimentar

2016

Aquisição da VIVAMAIS
Saúde e Segurança no Trabalho

Participação na UPK
Manutenção e Gestão de Facilities

Aquisição da SOV EXPRESSO
Trabalho Temporário e Outsourcing

Aquisição da S.O.V.
Segurança Humana e Eletrónica

Aquisição da INFRASECUR
Segurança Humana e Eletrónica

Constituição da A TEMPORÁRIA OUTSOURCING
Trabalho Temporário e Outsourcing

2017

Aquisição da CHARON
Segurança Humana e Eletrónica

Aquisição da TAMPER
Segurança Humana e Eletrónica

Aquisição da VALDOC
Gestão Documental

// MISSÃO E VALORES

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

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

// GOVERNO DA SOCIEDADE E DA SUSTENTABILIDADE

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

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

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Sofia Crisóstomo Silva

PRESIDENTE

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

ADMINISTRADORES

COMISSÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

António Gonçalves (*Food Services*)
Gonçalo Serrenho (Logística e Distribuição)
Luís Bravo (*Facility Services*)
Pedro Matos (Comunicação e Marketing)
Sónia Mendes (Qualidade, Ambiente e Segurança)
Elsa Boto (Responsabilidade Social)

// AS NOSSAS ÁREAS DE NEGÓCIO

// AS EMPRESAS TRIVALOR

JUNTOS, SOMOS TRIVALOR

gertal · ilau · Cerger · SERDIAL VENDING · Sogenave

cafés FEB Desde 1944 · catefru · Sociqeste Prato Pronto · biosog GREEN ACTIVE

STRONG SEGURANÇA · ALARMIBÉRICA INTERNACIONAL · S.O.V. SEGURANÇA · InfraSecur

iberlim Limpezas Técnicas · nova serviços · ticket Serviços · FLEXBEN.

up facilities up-keeping · climamor · PAPIRO GESTÃO DOCUMENTAL · TEMPORÁRIA

SOVEXPRESSO · VIVAMAIS · B2B Nutrimais · SINAL MAIS MAIS SERVIÇOS

CHARON Soluções de Segurança · TAMPER PROTECÇÃO E SEGURANÇA · VALDOC Legally valid e-documents

gertal

Restauração Coletiva

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

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

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

7.194 Colaboradores
6.702 Mulheres
e 492 Homens

2 Escritórios
Lisboa
Porto

139,9 Milhões de euros de vendas

65,4 Milhões de refeições
-
1.607 Estabelecimentos de restauração coletiva

0,33% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 1800
ISO 22000

MORADA / CONTACTOS

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

itau

Restauração Coletiva

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

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

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

4.434 Colaboradores
2.792 Mulheres
e 142 Homens

2 Escritórios
Lisboa
Porto

87,1 Milhões de euros de venda

32,14 Milhões de refeições
-
1.089 Estabelecimentos de restauração coletiva

0,32% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 1800
ISO 22000

MORADA / CONTATOS

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

Cerger

Restauração e Gestão de Concessões

Restauração Pública e Catering de Eventos

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

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

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

397 Colaboradores
210 Mulheres
e 187 Homens

2 Escritórios
Lisboa
Porto

6,5 Milhões de euros de venda

392,1 Milhares de refeições
-
20 estabelecimentos de restauração e cafetaria

0,30% Horas perdidas por acidente / horas totais

MORADA / CONTATOS

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

SERDIAL VENDING

Vending

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

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

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

122 Colaboradores
30 Mulheres
e 92 Homens

4 Plataformas logísticas
Lisboa, Maia,
Algarve e Açores

14,3 Milhões de euros de vendas

5.270 Máquinas
-
27.600 serviços/dia de bebidas quentes
-
12.300 serviços/dia de snacks e bebidas frias

0,63% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

EMPRESA CERTIFICADA apcer ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001 ISO 22000

CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

MORADA / CONTATOS

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

Representações e Logística

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

Presente em todo o território nacional, incluindo ilhas, possui sete plataformas logísticas (Lisboa, Porto, Covilhã, Portimão, Funchal, São Miguel, Terceira). Além dos produtos alimentares, oferece serviços especializados, essenciais à gestão diária, o que faz da **SOGENAVE** um parceiro para 100% do negócio.

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

480 Colaboradores
190 Mulheres e 290 Homens

7 Plataformas logísticas
Loures, Maia, Açores, Madeira, Covilhã e Algarve

41,5 Milhões de euros de vendas

48 Marcas de representação e marcas próprias
-
129 Mil toneladas de produtos vendidos

0,51% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

ISO 9001
ISO 14001
ISO 22000

MORADA / CONTATOS

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

Produção Alimentar

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

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

10 Colaboradores
4 Mulheres e 6 Homens

1 Unidade de produção industrial
Coimbra

1,1 Milhões de euros de vendas

250 Clientes

N.D.

MORADA / CONTATOS

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

catefru

Produção Alimentar

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

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

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

32 Colaboradores
27 Mulheres
e 5 Homens

1 Unidade de produção industrial
Lisboa

3,4 Milhões de euros de vendas

452,6 Toneladas de produtos fornecidos

0,13% Horas perdidas por acidente / horas totais

MORADA / CONTATOS

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

Socigeste
Prato Pronto

Produção Alimentar

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

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

47 Colaboradores
29 Mulheres
e 18 Homens

1 Unidade de produção industrial
Lisboa

2,8 Milhões de euros de vendas

1,9 Milhões de refeições servidas

0,63% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

EMPRESA CERTIFICADA apcer ISO 9001 ISO 22000
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

MORADA / CONTATOS

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

LOGÍSTICA E DISTRIBUIÇÃO

Produção Industrial

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

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

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

14 Colaboradores
6 Mulheres
e 8 Homens

1 Unidade de produção industrial
Lisboa

N.D.

108 Produtos
-
5.129 Toneladas de produtos fornecidos

1,06% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

MORADA / CONTATOS

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

FACILITY SERVICES

Segurança Humana e Eletrónica

A **STRONG** centra a sua atividade na oferta de serviços integrados de segurança humana e eletrónica. Enquanto empresa de referência no mercado nacional, inclui na sua oferta de serviços a monitorização de alarmes, vídeo-verificação, televigilância remota e controle de atividades à distância, através da sua Central de Segurança.

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

3.223 Colaboradores
331 Mulheres
e 2.892 Homens

2 Escritórios
Lisboa
e Porto

42 Milhões de euros de vendas

660 Locais de trabalho de vigilância humana

0,22% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

NATOSECRET
ISPS CODE
ANPC – nº 80
INCI nº 57213

MORADA / CONTATOS

STRONG - Segurança, S.A.
Largo Movimento das Forças Armadas, 3, 2610-123 Amadora
www.strong.pt

ALARMIBÉRICA INTERNACIONAL

Segurança Humana e Eletrónica

A **ALARMIBÉRICA** disponibiliza soluções específicas no setor da segurança eletrónica tanto para o mercado residencial como para o profissional.

As propostas da **ALARMIBÉRICA** incluem a comercialização e instalação dos equipamentos, a manutenção técnica dos mesmos, personalizando as soluções em função de cada mercado, incluindo sistemas automáticos de deteção de incêndios, sistemas de circuito fechado de televisão, sistemas automáticos de controlo de acessos e chaves, *softwares* de gestão e monitorização integradas, entre outros.

22 Colaboradores
4 Mulheres
e 18 Homens

3 Escritórios
Lisboa, Faro
e Vila Nova de Gaia

1,3 Milhões de euros de vendas

458 Clientes

0,25% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

ANPC n.º 1242
IMPIC nº 81036
ENAC n.º 09/C-SC 009
IPQ - 98/OCF.02

MORADA / CONTATOS

ALARMIBÉRICA Internacional, S.A.
Rua das Galegas, 57 D, 2610-265 Alfragide
http://alarmiberica-internacional.pt

S.O.V. SEGURANÇA
Alvará nº14 a) e c)MAI 04/03/99

Segurança Humana e Eletrónica

A **S.O.V.** desenvolve soluções de segurança eletrónica e plataformas integradoras de sistemas, recorrendo à mais recente tecnologia, assim como serviços de auditoria e consultoria e formação. Dispõe de uma central de segurança e monitorização onde diariamente são rececionadas, processadas e controladas imagens e sinais de centenas de câmaras de videovigilância e onde é suportada toda a atividade de vigilância humana.

Distingue-se ainda pela sua estratégia assente na informação, conhecimento e inovação para suporte da qualidade e da eficácia das soluções oferecidas aos seus clientes, baseando o seu conceito na cooperação, conhecimento e confiança.

1.354 Colaboradores
100 Mulheres
e 1.254 Homens

2 Escritórios
Lisboa
e Porto

21,3 Milhões de euros de vendas

232 Locais de trabalho de vigilância humana
-
863 Locais de vigilância eletrónica

0,37% Horas perdidas por acidente / horas totais

A S.O.V. encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:

MAI - PSP Autorização nº 9

Credenciação de Segurança Individual Nacional no Grau Secreto concedida pela Autoridade Nacional de Segurança

Alvará de Empreiteiro de Obras Públicas nº 59407 – PUB de 06/05/2008 (4ª Categoria - Instalações Elétricas e Mecânicas) concedido pelo IMPIC

MORADA / CONTATOS

S.O.V. - Serviços de Operação e Vigilância S.A.
Rua do Entreposto Insdustrial, N.8 R/C Dto., 2610-135 Amadora
www.sov.pt

InfraSecur

Segurança Humana e Eletrónica

A **INFRASECUR** garante as melhores soluções, equipamentos e softwares disponíveis no mercado, através de certificações privilegiadas dos mais importantes fabricantes mundiais, como a Siemens, Honeywell, Bosch, GE/UTC, Sauter, e Teco.

Assegura uma completa prestação de serviços, que vão da elaboração de projetos à sua implementação, ao mesmo tempo que garante a manutenção e assistência técnica - preventiva e corretiva -, prestadas por um corpo técnico especializado, desenvolvendo soluções integradas e personalizadas, focadas na automação e gestão técnica centralizada.

50 Colaboradores
10 Mulheres e 40 Homens

2 Escritórios
Lisboa e Porto

5 Milhões de euros de vendas

327 instalações de novos sistemas de segurança
-
12.368 horas na realização de manutenções

0,05% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

Gases Fluorados: Certificado
APSEI Nº 005.E.GFEE.12
Alvará Nº 63216
ANPC – Registo Nº 135
Registo Prévio Nº 2542

MORADA / CONTATOS

INFRASECUR - Sistemas de Segurança, S.A.
Rua Vasco Santana, N.º 12, Escritório Direito, 675-622 Odivelas
www.infrasecur.com

iberlim Limpezas Técnicas

Limpeza

A **IBERLIM** está vocacionada para o mercado das limpezas técnicas e atividades conexas, em particular limpezas com recurso a criogenia e *pest control*, assegurando um serviço de excelência e de elevado valor acrescentado para o cliente.

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

8.110 Colaboradores
7.414 Mulheres e 696 Homens

3 Escritórios
Lisboa, Porto e Ponta Delgada

60,4 Milhões de euros de vendas

475 Clientes
-
4.384 Locais de Produção

0,38% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

MORADA / CONTATOS

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

Limpeza

A **NOVA SERVIÇOS** é reconhecida no mercado pela sua capacidade de resposta em serviços especializados de limpeza técnica, abrangendo setores de atividade tão distintos e exigentes como a saúde, o ensino, a indústria alimentar, escritórios e centros comerciais.

Presente no mercado há mais de três décadas e integrando a Trivalor desde 2015, veio reforçar a área de negócio de prestação de serviços de limpezas técnicas da holding, assumindo-se como um parceiro de proximidade com elevado grau de intervenção tanto no setor privado, como no público.

2.283 Colaboradores
2.112 Mulheres e 171 Homens

4 Escritórios
Caldas da Rainha, Lisboa, Porto e Coimbra

12,1 Milhões de euros de vendas

N.D.

0,36% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001

MORADA / CONTATOS

NOVA SERVIÇOS, Lda.
Rua Belchior de Matos, 7 R/C, 2500-324 Caldas da Rainha
www.novaservicos.com

Benefícios e Incentivos

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

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

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

58 Colaboradores
22 Mulheres e 36 Homens

4 Escritórios
Lisboa, Porto, Leiria e Funchal

2,6 Milhões de euros de vendas líquidas

33,8 Milhões de Tickets

0,00% Horas perdidas por acidente / horas totais

MORADA / CONTATOS

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

FLEXBEN.

Benefícios e Incentivos

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

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

1 Colaborador
1 Mulher

1 Escritório
Guarda

N.D.

N.D.

0,00% Horas perdidas por acidente / horas totais

MORADA / CONTATOS

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

upK facilities up-keeping

Manutenção e Gestão de Facilities

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

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

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

186 Colaboradores
9 Mulheres
e 177 Homens

2 Escritórios
Lisboa e Porto

5,3 Milhões de euros de vendas

115 Clientes

0,05% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

Alvará de Empreiteiro de Obras Públicas n.º 80442-PUB

Registo na ANPC n.º 2114

MORADA / CONTATOS

UPK - Gestão de Facilities e Manutenção, S.A.
Rua das Cardosas, Nº 1495, 4425-510 S. Pedro Fins - Maia
http://upk.pt

climamor

Manutenção e Gestão de Facilities

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

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

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

20 Colaboradores
4 Mulheres
e 16 Homens

2 Escritórios
Lisboa e Porto

2,7 Milhões de euros de vendas

123 Clientes

0,14% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

ISO 9001
ISO 14001

MORADA / CONTATOS

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

PAPIRO
GESTÃO DOCUMENTAL

Gestão Documental

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

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

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

105 Colaboradores
66 Mulheres
e 39 Homens

2 Centros de arquivo
Lisboa e Porto

3,1 Milhões de euros de vendas

500 Clientes
-
1 Milhão de caixas em custódia
-
34 mil documentos movimentados

0,04% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001
ISO/IEC 27001

NACIONAL SECRETO
NATO SECRET
SECRET EU

MORADA / CONTATOS

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

TEMPORÁRIA

Trabalho Temporário e Outsourcing

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

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

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

400 Colaboradores
217 Mulheres
e 181 Homens

1 Escritórios
Caldas da Rainha

3,5 Milhões de euros de vendas líquidas

56 Clientes

0,25% Horas perdidas por acidente / horas totais

MORADA / CONTATOS

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

SOVEXPRESSO

Trabalho Temporário e Outsourcing

A **SOV EXPRESSO** especializou-se no pequeno transporte urgente e opera em todo o território nacional, dispondo de um vasto leque de serviços gerais que abrangem setores de atividade tão diversos como o financeiro e imobiliário, grandes espaços comerciais, estabelecimentos de ensino e organismos públicos, assegurando funções tão distintas como serviços de estafetas, receção/telefonista, assistentes de exposição, serviço de auditorias e apoio a clientes em centros comerciais e serviços administrativos.

A **SOV EXPRESSO** dispõe dos meios adequados à especificidade de cada transporte e, através da sua central de distribuição, assegura a receção e processamento de pedidos durante as 24 horas do dia, em todos os dias do ano.

56 Colaboradores
34 Mulheres
e 22 Homens

2 Escritórios
Lisboa e Porto

0,8 Milhões de euros de vendas

92 Clientes com Serviços especializados

0,17% Horas perdidas por acidente / horas totais

MORADA / CONTATOS

SOV EXPRESSO - Transportes, Distribuição e Serviços, Lda.
Rua do Entreposto Industrial, 8 R/C Dto., 2610-135 Amadora

VIVAMAIS

Saúde e Segurança do Trabalho

A **VIVAMAIS** presta serviços de higiene, saúde e segurança no trabalho, segurança alimentar, manutenção de extintores e formação, dispondo de 17 clínicas/delegações e 14 unidades médicas móveis, que permitem assegurar, através dos melhores profissionais, rapidez de resposta e um serviço de proximidade.

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

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

287 Colaboradores
82 Mulheres
73 Homens

21 Escritórios
Lisboa, Porto e Leiria

12,6 Milhões de euros de vendas

112 Mil consultas de medicina no trabalho
-
86 Mil Horas de Segurança no Trabalho/ Alimentar

0,04% Horas perdidas por acidente /horas totais

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

DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

SERVIÇO CERTIFICADO NP 4415 SGS

MORADA / CONTATOS

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

B2B Nutrimais

Serviços Partilhados

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

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

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

132 Colaboradores
79 Mulheres
e 53 Homens

2 Escritórios
Lisboa e Porto

3,5 Milhões de euros de vendas

6.297.023 de Lançamentos

0,00% Horas perdidas por acidente / horas totais

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

DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

MORADA / CONTATOS

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

SINAL MAIS
MAIS SERVIÇOS

Gestão Integrada de Serviços

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

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

391 Colaboradores
354 Mulheres
e 37 Homens

2 Escritórios
Lisboa e Porto

9,6 Milhões de euros de vendas

243 Clientes
-
574 locais de trabalho
-
1,4 Milhões de refeições servidas
-
26 tipos de serviços prestados

0,40% Horas perdidas por acidente / horas totais

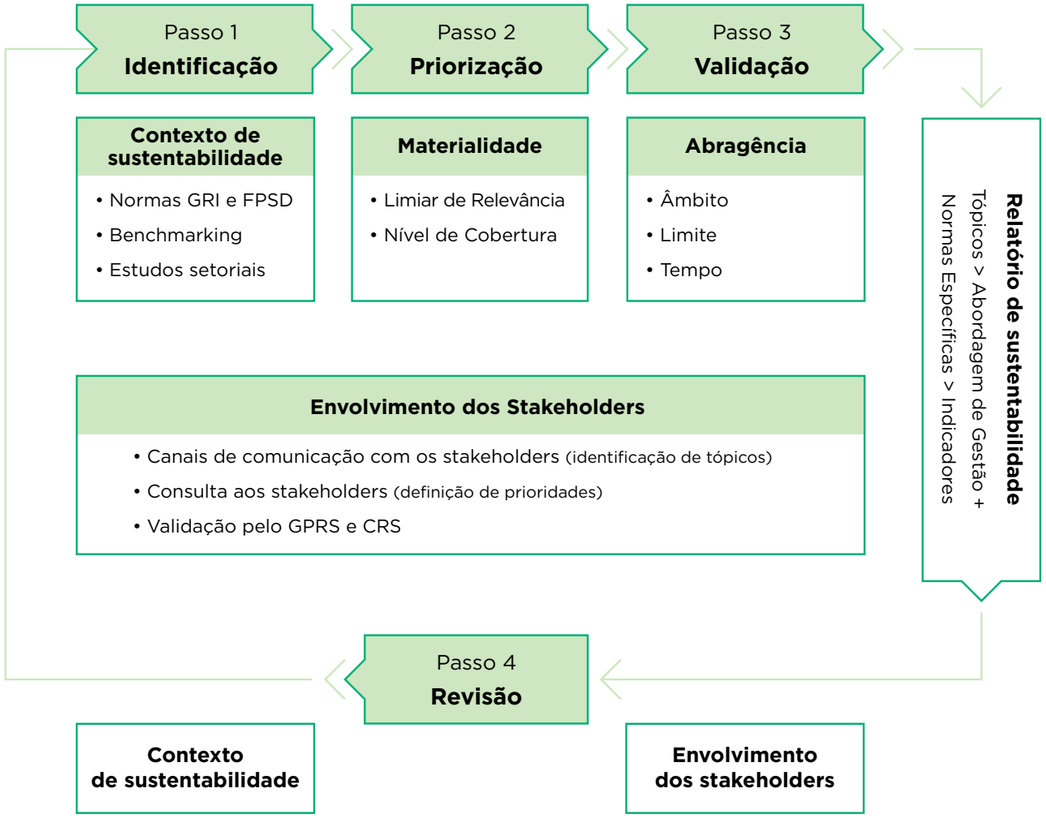
A SINAL MAIS encontra-se certificada de acordo com os seguintes referenciais:

MORADA / CONTATOS

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

// TÓPICOS RELEVANTES

Sendo este o primeiro relatório de sustentabilidade da Trivalor, foi necessário identificar e avaliar em detalhe quais os tópicos de sustentabilidade mais relevantes para a sua gestão e relato, de acordo com os passos definidas pelas Normas GRI.



Passo 4

A revisão será realizada após publicação deste relatório de sustentabilidade e de acordo com os contributos recolhidos junto dos nossos stakeholders.

Passo 1 / Identificação

\\ Normas GRI e FPSS

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

\\ Benchmarking

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

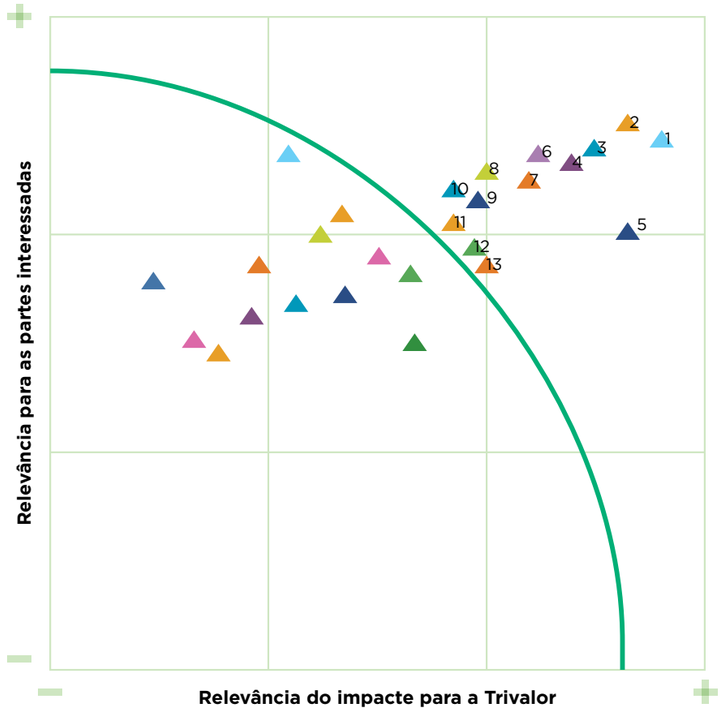
\\ Estudos setoriais

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

\\ Contributos dos stakeholders

Foi analisada informação de diferentes canais de comunicação (exemplo: questionários de satisfação e análises de reclamações e sugestões).

Passo 2 / Priorização



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

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

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

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

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

Passo 3 / Validação

TÓPICOS RELEVANTES	NORMA GRI	FRONTEIRAS		INDICADORES	CAPÍTULO
		DENTRO DA TRIVALOR	FORA DA TRIVALOR		
CRIAR VALOR	**GRI 201: Desempenho Económico**	▲		201-1	**Valor à Economia**
	GRI 204: Práticas de Compras /Abastecimento	▲	▲	102-9; 204-1; FP1; FP2	
ATUAÇÃO ÉTICA	**GRI 401: Emprego**	▲		401-1: 401-2; 401-3	**Valor às Pessoas**
	GRI 205: Anticorrupção	▲		205-1; 205-2; 205-3	**Valor à Sociedade**
	GRI 206: Concorrência Desleal	▲		206-1	
SEGURANÇA ALIMENTAR	**GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente**	▲	▲	FP5	**Valor à Sociedade**
COMBATE AO DESPERDÍCIO	**GRI 301: Materiais**	▲	▲	301-1	**Valor ao Ambiente**
	GRI 306: Efluentes e Resíduos	▲	▲	306-2	
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	**GRI 403: Segurança e Saúde no Trabalho**	▲	▲	403-2; 403-3	**Valor às Pessoas**
QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS	**GRI 102: Conteúdos Padrão**	▲		102-43	**Valor à Economia**
	GRI 417: Comunicação de Marketing	▲		417-3	
DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA	**GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente**	▲		416-1; 416-2	**Valor à Sociedade**
ALIMENTAÇÃO E VIDA SAUDÁVEL	**GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente**	▲	▲	FP6; FP7	**Valor ao Ambiente**
COMUNICAÇÃO TRANSPARENTE	**-**	▲		Trivalor Qualitativo	**Valor à Sociedade**
SEGURANÇA DE PESSOAS, BENS E DADOS	**GRI 410: Práticas de Segurança**	▲		410-1	**Valor à Economia**
	GRI 418: Privacidade do Cliente	▲		418-1	
FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO	**GRI 404: Formação e Educação**	▲		404-1; 404-2; 404-3	**Valor às Pessoas**
CONSUMOS DE ÁGUA E ENERGIA	**GRI 302: Energia**	▲	▲	302-1	**Valor ao Ambiente**
	GRI 303: Água	▲	▲	303-1	
INOVAÇÃO	**-**	▲		Trivalor Quantitativo	**Valor à Economia**
PRODUTIVIDADE	**-**	▲		Trivalor Quantitativo	**Valor à Economia**

COMUNICAÇÃO COM OS NOSSOS STAKEHOLDERS

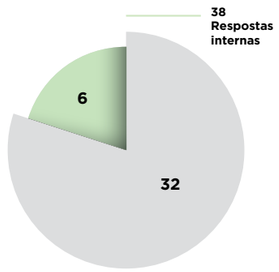
Apostamos na consolidação e alargamento de um conjunto diversificado de canais e iniciativas de comunicação, as quais vão muito além do reforço da nossa presença na Internet.

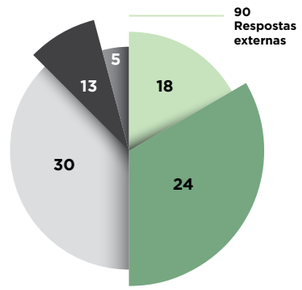
Colaboradores	Clientes	Consumidores	Fornecedores
Rede Social corporativa / Ações informativas / Newsletters / Mensagem no recibo de vencimento / Projeto Somos Trivalor	Reuniões periódicas / Questionários de satisfação / Análise de reclamações e sugestões / Newsletter	Cartazes e folhetos / Questionários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

CONSULTA SOBRE TÓPICOS RELEVANTES

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

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





Administradores
GPRS
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Parceiros
Comunidade

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

PRINCIPAIS PREOCUPAÇÕES IDENTIFICADAS PELOS STAKEHOLDERS

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

- Manter relação qualidade - preço
- Rotatividade - Importância de assegurar estabilidade junto de clientes
- Combater o desperdício (alimentar)
- Formação e integração de novos colaboradores

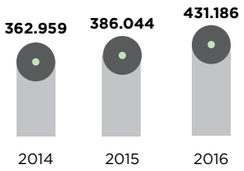
.5

VALOR À ECONOMIA

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

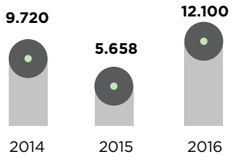
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO

▼ RECEITAS



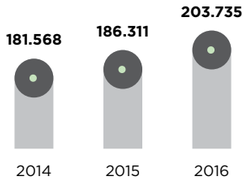
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO

▼ VALOR ACUMULADO

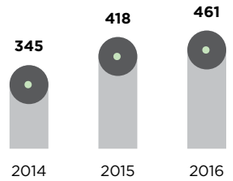


VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO

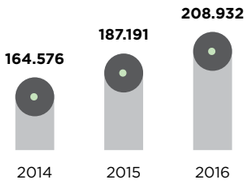
▼ CUSTOS OPERACIONAIS



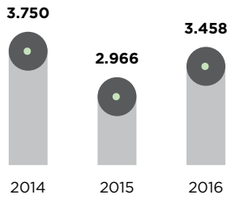
▼ INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE



▼ SALÁRIOS E BENEFÍCIOS DOS COLABORADORES



▼ PAGAMENTOS AO ESTADO



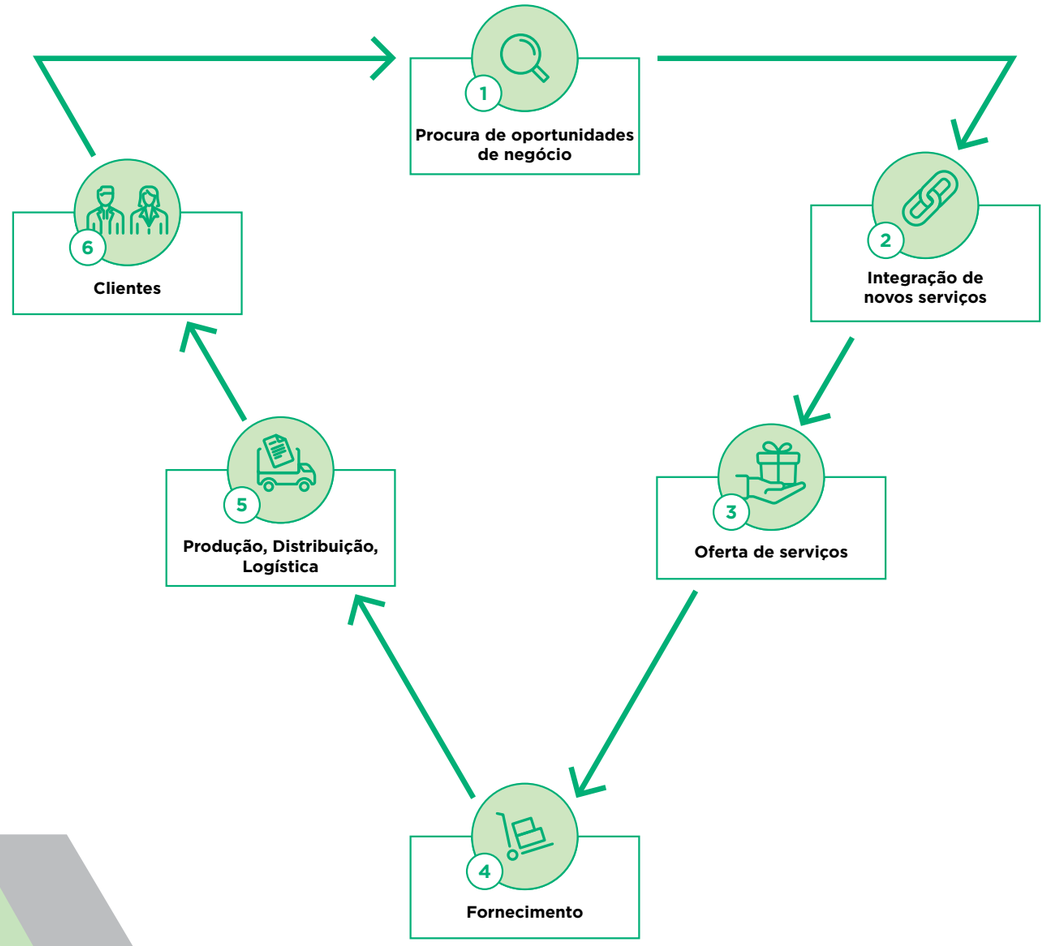
// CRIAR VALOR

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

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

Com este intuito, em 2016, concentrámo-nos na melhoria da visão estratégica da Trivalor, através de:

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



CRESCER PARA FAZER CRESCER

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

Esta visão da Trivalor cumpre-se através da:

1. Proatividade na identificação de oportunidades de negócio que permitam a oferta de serviços complementares aos atuais clientes, mas que, ao mesmo tempo, sejam potenciadoras de novos negócios.
2. Integração de novos serviços ou valências no negócio da empresa, indo ao encontro das necessidades dos clientes e das tendências de mercado. Em 2016, foram integradas cinco novas empresas.
3. Reforço do portefólio com a preocupação de proporcionar aos clientes uma oferta o mais diversificada e complementar possível. Atualmente, são 15 as áreas de atuação da Trivalor.

O VALOR EM NÚMEROS

4. Os números são a face mais visível da geração de valor económico pela Trivalor, validando, além disso, a filosofia de parceria com os stakeholders:
   - Mais de 2.800 fornecedores de produtos alimentares e não alimentares;
   - Um volume de compras superior a 128 milhões de euros;
   - Mais de 20 fornecedores críticos auditados, correspondendo a mais de 10% do valor total de compras realizadas em 2016;

5. Os processos de produção, logística e distribuição, são assegurados pelos centros logísticos e unidades de produção industrial, que gerem a compra, venda e todo o processo produtivo.
   - 76% de compras a fornecedores nacionais;
   - 429,6 milhões de euros de volume de vendas (consolidado Trivalor);

6. Na relação com os nossos clientes registamos os seguintes resultados:
   - Menos de 1 reclamação oficial por 1 milhão de refeições servidas (área alimentar).

UM VALOR RECONHECIDO

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

Empresa: GERTAL

Prémio 500 Maiores & Melhores – Categoria Hotelaria e Restauração
Dos 26 prémios atribuídos pela Revista Exame desde 1990, em Portugal, a GERTAL conquistou 8 como a melhor empresa de "Hotelaria e Restauração": 2000 a 2002, 2005 a 2007, 2012 e 2014.

Parceiro: Revista Exame

Empresa: SOGENAVE

Prémio Fornecedor do Ano
A HotelShop distinguiu, em 2015, a SOGENAVE como Fornecedor do Ano. Esta cooperativa portuguesa sem fins lucrativos tem cerca de 300 associados na área da hotelaria e restauração. A SOGENAVE integra a lista de fornecedores certificados que anualmente são avaliados quanto a 7 critérios de certificação. Na avaliação os associados respondem a um questionário de satisfação anual e é analisado o número de reclamações dos clientes.

Parceiro: HotelShop

EMPRESA: SINAL MAIS

Uma solução, um gestor e uma oferta integradora e global de serviços que garante vantagens imediatas para o cliente

- Interlocução única
- Maior eficiência
- Otimização de processos e de recursos
- Promoção da sustentabilidade e redução de impactos ambientais negativos
- Desenvolvimento de locais de trabalho funcionais, motivadores e seguros
- Cumprimento dos requisitos legais, de clientes ou outros relevantes
- Implementação das melhores práticas
- Qualidade e Excelência

SINAL MAIS
MAIS SERVIÇOS

EXCELÊNCIA NO SERVIÇO

A solução de Facility Management da **SINAL MAIS** beneficia da experiência e *know-how* da Trivalor e suas empresas especialistas nas diversas áreas de negócio.

NÚMEROS

130 Clientes

222 Locais

260 Serviços

21 Contratos de Facility Management com 107 Serviços

// QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS

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

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

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

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

UMA APOSTA CERTIFICADA

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

9 Escritórios

2 Unidades de Produção

4 Plataformas Logísticas

2 Centros de Arquivo

1955 Serviços (Clientes)

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

// SEGURANÇA ALIMENTAR

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

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

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

CERTIFICAÇÕES DE SEGURANÇA ALIMENTAR

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

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

Socigeste Prato Pronto — Produção centralizada; totalidade do volume de produção proveniente de unidades certificadas.

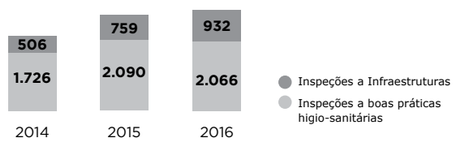
gertal — Produção descentralizada; 16 locais com produção certificada.

itau — Produção descentralizada; 7 locais com produção certificada.

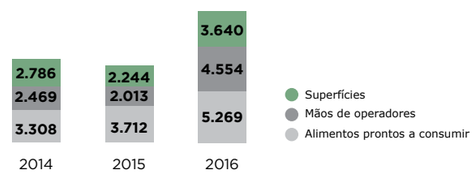
RIGOR E CONTROLO

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

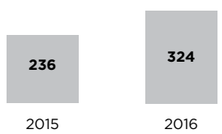
▼ INSPEÇÕES REALIZADAS



▼ ANÁLISES LABORATORIAIS



▼ AUDITORIAS POR AUDITORES INDEPENDENTES EXTERNOS DE SEGURANÇA ALIMENTAR:



Em 2016 não houve qualquer ocorrência de segurança alimentar que resultasse num problema de saúde pública, o que demonstra a eficácia do sistema preventivo HACCP implementado.

Em 2017, pretendemos reforçar as atividades de auto-inspeção e auditoria interna através do investimento em novas tecnologias.

SELEÇÃO DE FORNECEDORES

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

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

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

Ainda em 2017, será dado um passo estruturalmente importante no que toca aos fornecedores com o desenvolvimento e implementação de uma Política de Compras Sustentáveis.

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

É em prol dos consumidores – os destinatários últimos dos bens e serviços prestados pelas nossas empresas – que a Trivalor faz da segurança alimentar um princípio basilar. Mas, ao mesmo tempo que zela diretamente pela saúde pública, assumiu um compromisso com a educação e a sensibilização, adotando um conjunto de iniciativas que vão ao encontro do regulamento (UE) n.º 1169/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro. O que está em causa é a prestação de informação aos consumidores sobre os géneros alimentícios, designadamente as substâncias causadoras de alergias ou intolerâncias alimentares. Para esse efeito, os nossos nutricionistas criaram uma base de dados com a informação relativa a todos os produtos alimentares, baseada na rotulagem dos alimentos, fichas técnicas e na tabela da composição de alimentos desenvolvida pelo Instituto Nacional Dr. Ricardo Jorge. E, tendo em vista a conformidade aos requisitos legais aplicáveis, em 2015, a informação constante das nossas ementas foi revista e, em 2016, foi incluída a declaração nutricional dos produtos pré-embalados.

Empresas: SOGENAVE, GERTAL, ITAU, SOCIGESTE, CATEFRU, IBERLIM, B2B

Fornecimento da operação "Trident Juncture 2015"
Contratação para o fornecimento de todas as refeições para o último exercício realizado pela NATO no nosso país, entre outubro e novembro de 2015. Sob o controlo e inspeção dos departamentos de Qualidade, Ambiente e Segurança da Trivalor, foram fornecidas 87.759 refeições, em três locais distintos: Tancos, Santa Margarida e Beja.

Parceiros: Manutenção Militar-Gestão Partilhada EPE, North Aliance Treaty Organization (NATO)

Empresas: ITAU

Investigação Científica
Publicação dos artigos científicos "Preferências e Recetividade de Novos Peixes: Variabilidade do género e das habilitações literárias" e "Estirpes resistentes à utilização de desinfetantes em produtos alimentares" na Revista de Hotelaria e Saúde, em 2015. Publicação de posters no XIV Congresso de Nutrição e Alimentação da Associação Portuguesa dos Nutricionistas, 2015: "Gestão de Pessoas em Alimentação Coletiva. Fatores que influenciam os rácios de pessoal em estabelecimentos com confeção local (estudo de caso em estabelecimentos do ensino privado)"; "Segurança e qualidade alimentar – validade de duas sobremesas instantâneas"; "Estirpes resistentes à utilização de desinfetantes em produtos alimentares" e "Estudo de validação de pasta de frango, atum e molho de francesinha"

Parceiros: Revista Hotelaria e Saúde e Associação Portuguesa dos Nutricionistas (APN)

// PRODUTIVIDADE

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

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

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

Neste contexto, em 2016, foram implementadas 1.337 ações, tendo sido ultrapassado, em 46%, o objetivo anual proposto.

Empresas: ITAU

Menção Honrosa Grandes Empresas, categoria "Excelência na Qualidade 2015"
A unidade do ITAU da Bosch Car Multimedia de Braga foi distinguida, em abril de 2016, com este prémio que representa o reconhecimento do trabalho de equipa, visando práticas de melhoria contínua com ganhos de eficiência, produtividade e qualidade. A distinção surge da implementação do projeto Lean Up que teve como objetivos o aumento da satisfação do consumidor e fidelização do mesmo, o incremento da produtividade e redução de custos de produção, assegurando uma parceria win-win com o cliente, suportada em equipas motivadas e eficientes. Incluiu várias melhorias tais como reorganização de layouts, normalização de funções, formação, novo sistema de reserva de refeições e criação de novas ferramentas para controlo de stocks. No final do projeto foi possível reduzir o tempo de espera (36%), o custo de matérias primas (3%), as roturas de confeção e talheres (40%), a quebra de refeições (40%) e os stocks passaram de 7 para 5 dias.

Parceiros: Instituto Kaizen Lean e Bosch Car Multimedia

Empresas: GERTAL, ITAU, SINAL MAIS, CERGER

Projeto 4ª Gama
Nas unidades de restauração foram substituídos os hortofrutícolas e batata em natureza, pelos seus congéneres descascados prontos a comer ou prontos a usar de imediato nas etapas de preparação e confeção. Com esta alteração na metodologia de trabalho obtiveram-se os seguintes benefícios: redução do desperdício alimentar na preparação; aumento da rapidez dos processos associados à preparação; redução das horas de trabalho efetivas; diminuição do stock físico dado que não existe desperdício associado; redução do peso no transporte, ao longo da cadeia de valor; revelação dos defeitos ocultos, por ser um produto já limpo; contribuição para a normalização do produto final; e redução dos acidentes de trabalho, nas áreas de preparação.

Parceiros: Sogenave e Catefru

Empresas: SOGENAVE e B2B

Diagnóstico Lean
A equipa da produtividade acompanhou o mapeamento de processos da situação atual na SOGENAVE (representações e logística) e B2B (serviços partilhados), com apoio da consultoria do Instituto Kaizen. Foram identificadas oportunidades de melhoria e propostos desenhos de soluções, com um plano de implementação, abrangendo todas as pessoas da organização, com ações a desenvolver até 2020.

Parceiros: Instituto Kaizen

EMPRESA: SOGENAVE

A Sogenave é uma das empresas que corporiza a visão da Trivalor em matéria de produtividade e inovação. Assim, com o objetivo de concentrar operações e, deste modo, obter ganhos em eficiência, a empresa foi alvo de um investimento substancial em novas instalações a norte e sul do país.

No final de 2015, foi inaugurado o edifício Trivalor Maia, que se encontra inserido num terreno com uma área total de 17.750m², o que permitiu não só aumentar a capacidade logística como também concentrar todas as empresas da Trivalor num único espaço a norte.

Em julho de 2016, a Sogenave e a Serdial mudaram-se para a plataforma logística de S. Julião do Tojal, passando a dispor de 28.000 m² de área de construção, para apoio aos abastecimentos efetuados na área sul do território nacional (incluindo ilhas).

Em simultâneo, foi alargada a operação, com a criação de plataformas logísticas em mais pontos do país, de forma a consolidar a cobertura nacional (Viseu, ilha Terceira, ilha da Madeira e Covilhã).

As evidentes sinergias geradas por esta concentração de operações vêm reforçar a estratégia de crescimento sustentado definida e permitem à Trivalor estar melhor preparada para fazer face aos desafios do mercado. Esta é, pois, uma política para prosseguir, com a inclusão faseada das novas empresas adquiridas na *holding*.

// INOVAÇÃO

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

Este foi o pressuposto que presidiu à conceção do Programa de Inovação Trinova – nele está plasmada a visão da Trivalor no que respeita à inovação, assente em quatro grandes eixos:

RESPOSTA A DESAFIOS
Geração de ideias, em ambiente de *workshop*, para responder aos desafios estratégicos identificados;

MAPAS DE INOVAÇÃO
Criação de mapas das nossas empresas, os quais integram as iniciativas mais relevantes para a concretização da estratégia da Trivalor;

ESTABELECIMENTO DE PARCERIAS
Colaboração no ecossistema de inovação em Portugal e participação nos programas de financiamento à investigação, desenvolvimento e inovação (IDI);

PESQUISA E BENCHMARKING
Elaboração de estudos de forma a conhecer e partilhar informação sobre tendências e inovações nos setores de atividades onde operamos.

Empresas: ITAU

Certificação de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI)
A atribuição da Norma Portuguesa NP 4457, pela APCER, ocorreu em agosto de 2016, sendo a primeira empresa de restauração em Portugal a ser formalmente reconhecida neste âmbito. A certificação em IDI confirma a capacidade de transformar as ideias em aplicações úteis para o mercado. Para isso, o ITAU aliou o entendimento claro da sua estrutura, clientes e fornecedores, à definição de objetivos realistas: aumentar vendas por cliente, eliminar desperdícios, atrair mais utentes e diversificar a oferta com produtos de mais valor. Este reconhecimento representa, sobretudo, a capacidade de criar e alcançar vantagens competitivas numa economia cada vez mais assente na transformação do conhecimento em valor.

Parceiros: APCER

Empresas: TICKET RESTAURANT

Aplicação mobile My Ticket
Em 2016 foi lançada uma aplicação desenvolvida pela TICKET, através da qual os seus utilizadores podem aceder, através de smartphone, a um conjunto de funcionalidades. Permite a consulta de saldos e movimentos efetuados, bem como o acesso, através de um mapa interativo, à informação da rede de comerciantes que aceitam os produtos TICKET.

Empresas: BIOSOG

Lançamento da gama TEEPEX
Garantindo uma boa eficiência no tratamento da roupa, a gama TEEPEX assegura a montagem de sistemas de doseamento automático garantindo ao cliente uma solução completa para a gestão eficiente da lavagem da roupa. A qualidade final da lavagem resulta de vários fatores que são tidos em conta pelos técnicos da BIOSOG aquando do desenvolvimento dos produtos, instalação do equipamento e formação dos utilizadores.

Empresas: CATEFRU

Criação de "Farinha" de fruta
Em conjunto com a Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, de Peniche, foi desenvolvido um estudo com vista à utilização de "farinhas" para desenvolver um bolo sem glúten, sem adição de açúcares, procurando implementar uma alternativa mais saudável aos bolos vendidos em máquinas de venda automática.

Empresas: B2B

Desenvolvimento de soluções informáticas
Em 2016, a B2B, desenvolveu projetos centrados em 3 pilares: inovação e bigdata; integração de sistemas; simplificação. Na inovação e integração destacamos a app PCG (programa de Controlo de Gestão) que permite ao gestor operacional registar e consultar a atividade diária das unidades de restauração nomeadamente as receitas e número de refeições servidas em mais de 4.000 locais. No pilar da integração de sistemas destacamos o desenvolvimento de aplicações que integram dados de forma automática, sem intervenção humana, com os sistemas de informação da Segurança Social para cerca de 20 mil processamentos mensais. Por fim o destaque para a solução PaySplit que permite simplificar os meios de pagamento de salários eliminando o papel em 18.500 recibos e quando necessário junta recibo com cheque no mesmo impresso para cerca de 1.500 colaboradores mensalmente.

Parceiros: Microsoft e SAP

// SEGURANÇA DE PESSOAS, BENS E DADOS

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

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

Empresas: STRONG

Upgrade tecnológico da Central de Segurança

A Central de Segurança atua como centro de apoio, 24h por dia, ao longo de 365 dias, e está capacitada para o tratamento de alarmes de intrusão, sistemas automáticos de deteção de incêndio e videovigilância. Equipada com as mais recentes tecnologias, integra profissionais especializados, rececionando e tratando remotamente um vastíssimo conjunto de informação, desde imagens de vídeo, equipamento informático ou alarmes. Assegura todas as funções inerentes à videovigilância remota de portarias ou dos postos de combustível, permitindo aos seus clientes a adoção de soluções técnicas com evidente redução de custos e aumento dos níveis de segurança. Em 2015, foi implementado um upgrade da tecnologia da central, na componente da receção e tratamento de alarmes e vídeo, conferindo, assim, maior robustez e automação à solução.

Porque entendemos a segurança de uma forma ampla, assumimos também como prioritária a higienização dos espaços frequentados pelos nossos clientes, seus colaboradores e consumidores. As empresas Trivalor especializadas em limpezas técnicas recorrem às mais modernas tecnologias para garantir ambientais saudáveis. A área hospitalar é, neste domínio, a mais sensível e desafiante, dado o risco de disseminação de infeções. Contudo, o recurso a processos cada vez mais rigorosos no desempenho das atividades básicas de higiene permite contornar este risco e proporcionar um ambiente seguro.

A intervenção das empresas Trivalor em matéria de segurança de pessoas e bens é também corporizada na manutenção e gestão técnica e energética de edifícios e equipamentos. Os processos adotados neste domínio contribuem, nomeadamente, para a qualidade do ar interior e para a prevenção de avarias dos equipamentos, mais uma vez criando ambientes saudáveis e seguros.

Empresas: IBERLIM e NOVA SERVIÇOS

Limpezas técnicas especializadas

Na área hospitalar a IBERLIM foi a primeira empresa a utilizar o sistema mais inovador e completo do mercado designado por Swep que utiliza mopas de microfibras pré-preparados a húmido, capazes de limpar todo o tipo de superfícies, desde que sejam laváveis. Numa só passagem ou, em caso de necessidade com pré limpeza, as mopas são pré-impregnadas apenas com a quantidade mínima de solução de detergente, reduzindo ao mínimo os consumos de água e produtos químicos. Com este sistema as superfícies estão prontas a utilizar num curto espaço de tempo, com toda a segurança.

Parceiros: Vileda Profissional

Serviço personalizado

Neste conceito inovador de serviço, os meios e equipamentos utilizados encontram-se adequados e adaptados a cada cliente, com a imagem que este escolher e determinar, sem haver ligação direta ao prestador de serviço de limpeza. Pretende-se, com este conceito, que os clientes usufruam de um ambiente acolhedor, promotor do bem estar, nos espaços onde circulam e que os nossos profissionais passem quase desapercebidos, efetuando a limpeza de forma cuidada.

Este conceito carateriza-se por:
- adaptação às necessidades do cliente e antecipação das mesmas;
- equipas locais dedicadas, atentas e competentes;
- fardamento personalizado adequado ao espaço;
- utilização de equipamentos de limpeza personalizados;
- uso de utensílios de limpeza ergonómicos;
- sistema avançado de limpeza;
- acompanhamento e supervisão operacional em proximidade com o cliente;
- certificação da qualidade dos serviços prestados;
- garantia de privacidade e confidencialidade.

No mundo atual, o conhecimento assume um valor cada vez mais crítico para os negócios, em consequência do que todas as empresas dependem de sistemas de informação. Assim é na Trivalor e nos seus clientes. É precisamente esse valor que faz aumentar as ameaças a esses mesmos sistemas, obrigando a uma proteção mais sofisticada, abrangente e eficaz. E porque o que está em causa são dados – individuais e corporativos, internos e externos – as práticas das soluções de segurança da informação disponibilizadas pelas nossas empresas especializadas assentem na confidencialidade, integridade e disponibilidade.

Empresas: PAPIRO

Certificação em Segurança da Informação (NP EN ISO 27001)

Pioneira na Trivalor na implementação do sistema de gestão de segurança da informação, a PAPIRO conseguiu passar com distinção na primeira fase da auditoria externa, no final de 2016. Com a ajuda dos serviços de tecnologias da informação da B2B, implementou o sistema na sua sede em Porto Alto e na delegação de Santo Tirso, sendo a quarta certificação da empresa. A concretizar-se a segunda fase do processo, a PAPIRO será a primeira empresa nacional a possuir esta certificação que garante a segurança dos dados, em estrito cumprimento da legislação atual.

Parceiros: APCER

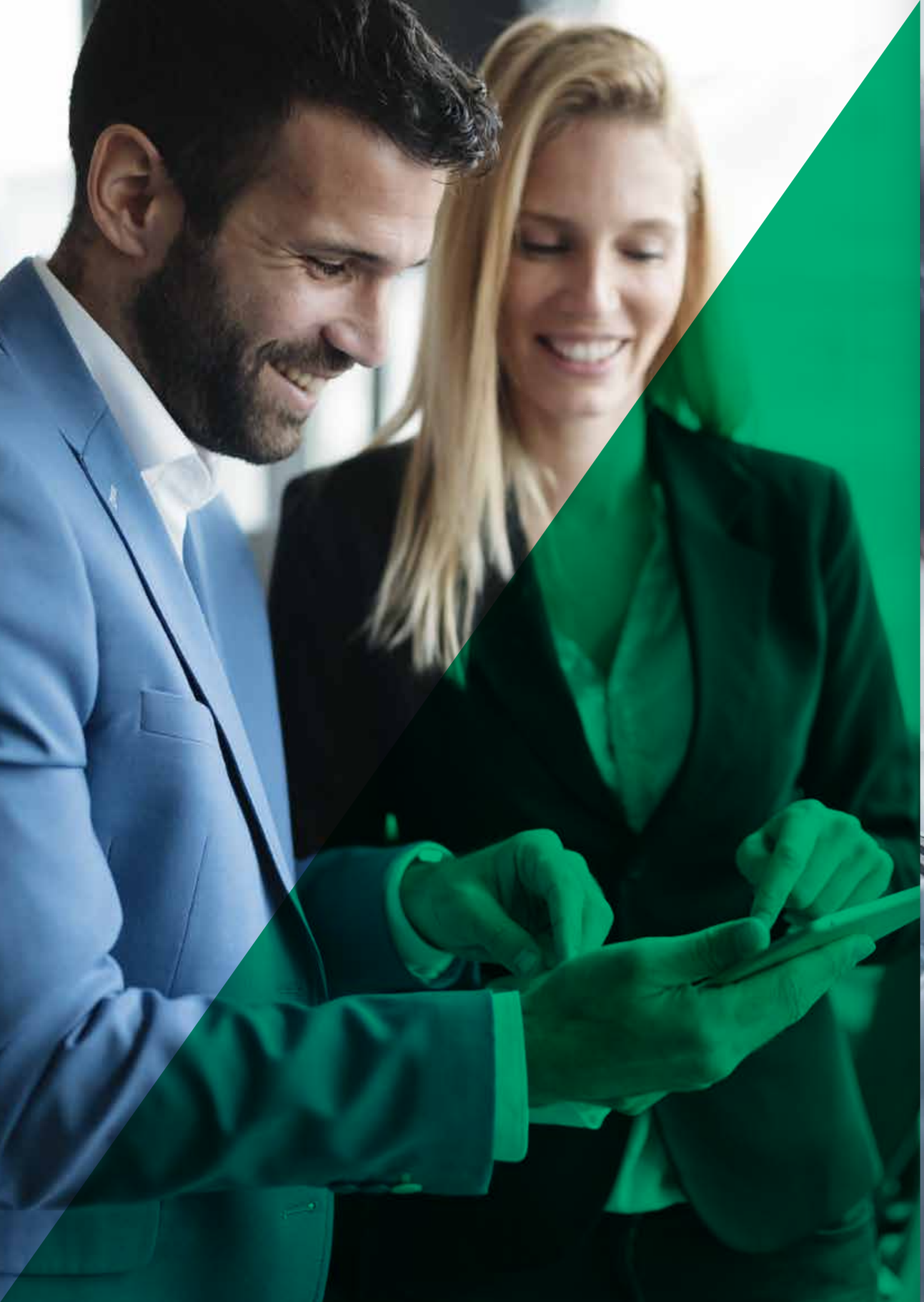
Plataforma de gestão documental integrada: Horus Enterprise

Com o objetivo de tornar a partilha de informação mais simples e eficaz com o cliente, a **PAPIRO** desenvolveu internamente o Horus Enterprise, um sistema completo e integrável de gestão documental e de conteúdos, *workflow* e colaboração. Permite ao cliente pesquisar a sua documentação, encontrar e relacionar tudo o que necessita, chegar à aprovação final de um documento, proceder ao pagamento de uma fatura ou elaborar uma decisão de gestão... sempre em formato digital!

A solução está desenvolvida numa plataforma de acesso seguro através de um *browser web*, compatível com todos os sistemas informáticos, com visualização de resultados em função das permissões dos utilizadores. Sem abandonar o formato tradicional, é possível extrair automaticamente informação contida em milhares de páginas que são recebidas diariamente, convertendo-as em linguagem digital, assegurando acesso permanente à informação, consistência e fiabilidade.

Quiosque de receção automática de documentação

Em tudo semelhante a uma caixa ATM, este quiosque permite a receção de documentos, a digitalização dos mesmos e respetiva indexação. Foi desenvolvido para permitir que qualquer pessoa efetue autonomamente as tarefas, libertando os recursos e tornando os processos administrativos de receção de documentos mais rápidos e totalmente seguros. Paralelamente, possibilita que as imagens recebidas sejam rapidamente integradas no sistema do cliente, com total garantia de segurança e confidencialidade.



.6

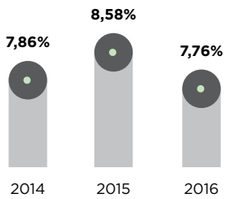
VALOR ÀS PESSOAS

Porque elas são o nosso capital mais importante, a nossa força comum que nos faz avançar, num compromisso de valores a favor do trabalho e com a responsabilidade social num horizonte sempre presente. Hoje e sempre.

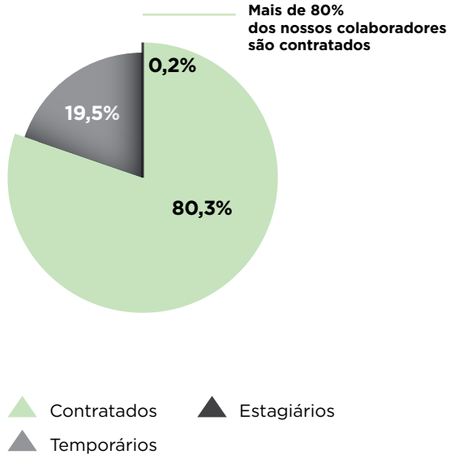
FORMAÇÃO E ESTÁGIOS

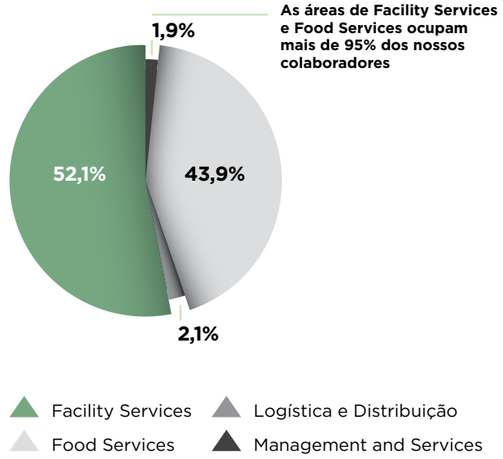
Mais de 250 mil horas
de formação e estágios

TAXA DE ABSENTISMO

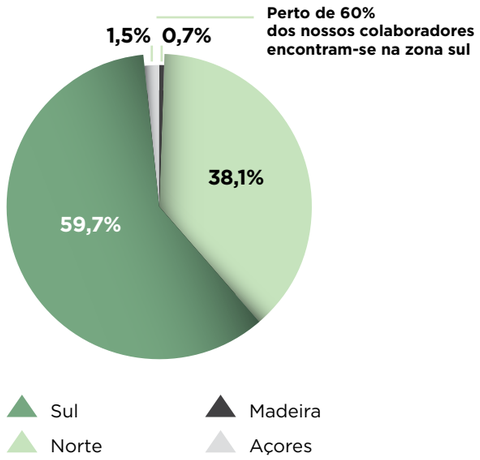


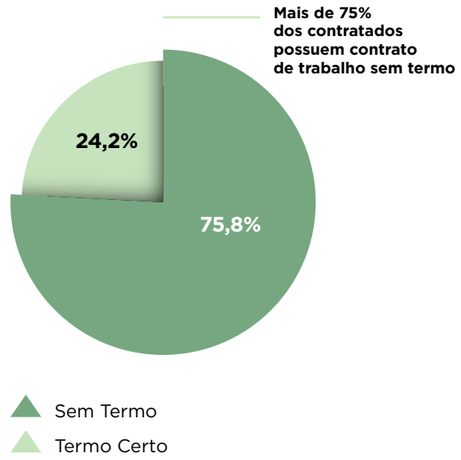
O NOSSO CAPITAL HUMANO

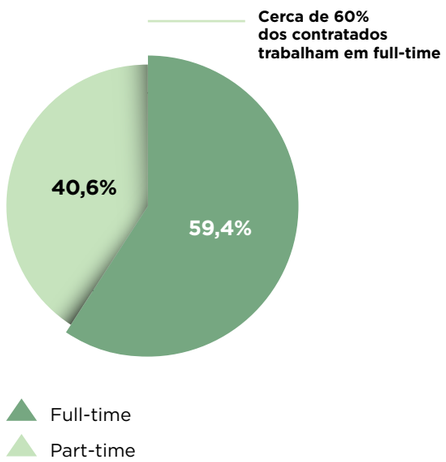




**Dos 27.661 colaboradores
da Trivalor
80% são mulheres**







// SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

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

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

Em conformidade, adotámos um conjunto de medidas que incluiu:

- Melhoria das condições de trabalho;
- Contratação de mais técnicos superiores de segurança no trabalho;
- Implementação de uma campanha anual de prevenção de acidentes de trabalho;
- Identificação dos locais de trabalho com taxas de frequência e gravidade elevadas e reforço das ações, no local de trabalho, de sensibilização e/ou de formação;
- Reforço das atividades de inspeção efetuadas pelos técnicos e auditores da Trivalor aos locais de trabalho (foram realizadas 1613 inspeções ou auditorias);
- Implementação de sistemas de gestão de segurança e saúde no trabalho em alguns locais de trabalho.

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

UMA APOSTA CERTIFICADA

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

6 Escritórios

1 Centro de Arquivo

1151 Locais de Trabalho

AÇORES				
Tf	Tg	Tdo	Ta	NOb
9,4	275,5	0	5,5	0

MADEIRA				
Tf	Tg	Tdo	Ta	NOb
9,4	275,5	0	5,5	0

NORTE				
Tf	Tg	Tdo	Ta	NOb
14,4	445,1	0,02	6,0	0

SUL				
Tf	Tg	Tdo	Ta	NOb
20,9	784,5	0,01	8,9	0

- Taxa de Frequência (**Tf**)
- Taxa de Gravidade (**Tg**)
- Taxa de Doenças Ocupacionais (**Tdo**)
- Taxa de Absentismo (**Ta**)
- Nº de Óbitos Relacionados com o Trabalho (**NOb**)

Valores de referência da Organização Internacional do Trabalho:

Taxa de Frequência	**Taxa de Gravidade**
<20 | Muito Bom	**<500** | Muito Bom
20 a 40 | Bom	**500 a 1.000** | Bom
40 a 60 | Médio	**1.000 a 2.000** | Médio
>60 | Mau	**>2.000** | Mau

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

- Constante cultura de prevenção dos riscos;
- Consulta periódica e participação ativa dos colaboradores;
- Adoção de medidas destinadas a melhorar o bem-estar;
- Promoção da saúde física e mental dos colaboradores;
- Vigilância da saúde (realização de 8.270 consultas de medicina no trabalho).

Empresas: B2B

Dia da Saúde Trivalor

No âmbito da promoção da saúde física e mental dos seus colaboradores, a B2B promoveu o "Dia da Saúde Trivalor". Esta iniciativa contou com o apoio da Virgin Active, que destacou a sua equipa de fitness e nutrição para a realização de diversos testes de condição física nas nossas instalações.

Parceiros: Virgin Active

Empresas: PAPIRO

Rede de Água de Serviço de Incêndio

Em 2015 foi concluída a obra de "Rede de Água de Serviço de Incêndio" no Centro de Arquivo de Porto Alto, sendo a mesma composta por:

- Reservatório de água para combate de incêndio;
- Central de bombagem de serviço de incêndio;
- Carretéis;
- Boca de incêndio não armada.

Empresas: ITAU

Campanha "O Condutor Seguro"

Em 2015, o ITAU associou-se à Estratégia Nacional de Segurança Rodoviária, através do Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (IMTT), em conjunto com a Autoridade das Condições de Trabalho (ACT), tendo divulgado as mensagens de prevenção a todos os seus colaboradores.

Parceiros: IMTT e ACT

Empresas: TICKET, PAPIRO, B2B, SERDIAL, ITAU

Exercício "A Terra Treme"

Diversas empresas Trivalor associaram-se ao exercício público de cidadania, no âmbito do risco sísmico, promovido pela Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC). Com a duração de apenas 1 minuto, este exercício procura alertar para o risco sísmico e para a importância de comportamentos simples que devemos adotar antes, durante e depois de um sismo, independentemente do local em que nos encontremos.

Os 3 gestos BAIXAR, PROTEGER, AGUARDAR estão largamente consensualizados entre a comunidade científica nacional e internacional como sendo a melhor resposta para nos podermos salvar em caso de sismo.

Parceiros: Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC)

BENEFÍCIOS, EM NOME DO BEM-ESTAR

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

FUNDO SOCIAL
Quando confrontados com despesas inadiáveis e urgentes de saúde, os colaboradores podem solicitar empréstimos, que assumem a forma de adiantamentos sobre o vencimento. Em 2016, foram disponibilizados 20.800 euros.

PARCERIAS E PROTOCOLOS
Os colaboradores têm acesso a um conjunto de parcerias e protocolos estabelecidos com entidades, nacionais ou locais, cobrindo áreas tão distintas como seguros de saúde, ginásios, farmácias e gasolineiras, entre outros. Um dos exemplos é o seguro de saúde Médis, ao qual já aderiram 187 colaboradores e respetivas famílias.

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

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

SOGENAVE HOME, COMPRA DE PRODUTOS ALIMENTARES
Constituindo a alimentação uma parte muito significativa do cabaz de despesas dos nossos colaboradores, facilitamos a aquisição de produtos alimentares a preços reduzidos através do serviço Sogenave home.

// FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO

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

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

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

PLANOS DE COOPERAÇÃO PEDAGÓGICA E ESTÁGIOS

Os estágios curriculares e profissionais consistem numa fonte importante para o recrutamento de jovens para quadros intermédios ou técnicos.

Em 2016 estabelecemos com várias entidades planos de cooperação pedagógica que incluem, além da receção de alunos em contexto de estágio, o desenvolvimento de iniciativas pedagógicas como visitas de estudo ou workshops que visam não só a formação dos alunos como também a divulgação do grupo junto das comunidades científica, social e profissional.

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

Em 2016 conseguimos que os estágios atingissem 1% dos nossos recursos humanos e a maioria desses jovens foi integrada nos quadros das empresas.

Em 2017 está previsto o lançamento do programa TRAINEES + VALOR, um programa destinado a recém-licenciados de áreas identificadas como de importância estratégica para o grupo. Este programa permite ao estagiario obter uma visão transversal da Trivalor SGPS, proporcionando experiências profissionais desafiantes que contribuem para o desenvolvimento de competências técnicas e pessoais com vista à sua integração posterior nos quadros das empresas.

Empresas: TRIVALOR

GESNUTRI - Programa Integrado de Gestão para Nutricionistas e Dietistas
Apoio e parceria estabelecida entre a Trivalor e a Católica Lisbon School of Business & Economics para a criação de um Programa Integrado de Gestão para Nutricionistas e Dietistas (GESNUTRI). O curso visa assegurar aos nutricionistas e dietistas uma formação consistente e de grande qualidade em gestão, que potencie as respetivas carreiras e a capacidade de criação de valor na organização. Inclui diversas áreas fundamentais, concretamente economia e estratégia, marketing, liderança e comportamento organizacional, finanças.

Parceiros: Universidade Católica Portuguesa - Lisbon Business & Economics

Empresas: IBERLIM, GERTAL e ITAU

REDEMPREGA
Participação no projeto Rede para a Empregabilidade – RedEmprega, fruto de uma parceria entre o GRACE e a K'CIDADE no Vale de Alcântara. A RedEmprega tem como objetivo criar oportunidades de qualificação e de emprego a partir de um trabalho em rede, promovendo assim a inclusão e (re)inserção social de cidadãos que se encontram em situação de persistência ou de vulnerabilidade à pobreza e exclusão.

Parceiros: GRACE E K'CIDADE

ENTIDADES PARCEIRAS

ENSINO SUPERIOR	
Católica	Lusófona
ERISA	ESCE - Setúbal
ESS-IPL	ESTSL
Universidade Europeia	FCT
ISCAL	ISCTE
ISEC	ISLA
ISCPSI PSP	IST
NOVA SBE	Ordem dos Nutricionistas
Porto BS	

IPSS	
AIPNE	ANS
APPC	APPT 21
CAIS	CECD
CERCI	CERCICA
LIGA	Redemprega

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

SMD - SISTEMA DE MELHORIA DE DESEMPENHO

A base do desenvolvimento de pessoas é a gestão do desempenho. Com base nesta premissa implementámos em 2016 o SMD - Sistema de Melhoria de Desempenho, com o objetivo de uniformizar e tornar mais abrangente a avaliação de desempenho nas empresas da Trivalor. Desta forma é possível obter informação mais objetiva e sistemática sobre a prestação dos colaboradores e sobre as suas necessidades especificas de formação e desenvolvimento.

PDQ - PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE QUADROS

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

Assente nos seguintes instrumentos:

- **ROTAÇÃO FUNCIONAL**
  Possibilidade de transição de função e/ou empresa, otimizando a progressão na carreira.

- **ASSIGNMENTS**
  Projetos de curta/média duração de interesse para uma área de negócio ou *holding*.

- **GRUPOS DE TRABALHO**
  Integração em grupos de trabalho temáticos e pluridisciplinares.

- **COACHING**
  Ações de *coaching* individual com consultores externos.

- **MENTORING** - Acompanhamento por mentores internos
  Tutoria interna dos quadros juniores.

- **1 TO 1**
  Aproximar a gestão de topo dos colaboradores.
  Em 2017, será promovida a 1.ª edição do TRIVALOR MANAGEMENT CHALLENGE, um desafio de gestão desenvolvido no âmbito do PDQ, que visa reforçar competências de gestão e liderança, destacando a comunicação, o trabalho em equipa, a inovação/reinvenção do negócio, a eficiência e o foco no resultado, com base em temas de importância estratégica para o grupo.

ACADEMIA TRIVALOR

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

- **FORMAÇÃO PROFISSIONAL**
  APCER, APQ, Espírito da Sabedoria, Galileu, Global Estratégias, Knowledge Inside, SIG.RH, XZ Consultores, SGS Portugal, entre outros.

- **TÉCNICA DE CURTA DURAÇÃO**
  Certificações, tecnologias de informação na ótica do utilizador, idiomas, entre outras.

- **FORMAÇÃO DE EXECUTIVOS**
  Parcerias com escolas de negócios como a Católica Lisbon School of Business & Economics, a AESE Business School, a Porto Business School ou a International Faculty for Executives (IFE) para aquisição de valências de gestão, liderança e alta direção.

- **FORMAÇÃO ACADÉMICA E QUALIFICANTE**
  Apoio aos colaboradores para a melhoria do seu grau académico, nomeadamente o acesso a formação no Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, para conclusão do ensino básico ou secundário.

- **EPRE TRIVALOR - ESCOLA DE REFERÊNCIA EMPRESARIAL**
  Parceria estabelecida entre a Trivalor e a Escola Técnica e Profissional da Moita para a criação da Escola de Referência Empresarial Trivalor. Inserida no âmbito da Academia Trivalor, tem como objetivo dotar jovens profissionais com as competências teóricas e práticas necessárias às empresas do grupo.

GRUPO FUNCIONAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
DIREÇÃO	602	146	748
CHEFIAS INTERMÉDIAS	456	516	972
COMERCIAIS	141	56	197
TÉCNICOS	701	1.924	2.625
ADMINISTRATIVOS	190	562	752
OPERACIONAIS	10.143	237.832	247.975
TOTAL	12.232	241.035	253.267

Durante o ano de 2016, realizaram-se 253.267 horas de formação, sendo de realçar, neste universo, o valor individual das 242.424 horas de formação, correspondentes a 95,7% do total, proporcionadas ao grupo funcional "Operacionais" das nossas empresas da área de Food Services.

E porque, de facto, o sucesso das empresas é construído pelas suas pessoas, esta é uma política a prosseguir: para 2017, a meta é aumentar o investimento na formação, em áreas diversificadas, mas com particular enfoque na responsabilidade corporativa (nomeadamente as questões associadas ao lançamento do código de ética e conduta empresarial).

.7

VALOR À SOCIEDADE

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

INDICADORES

71 iniciativas

Mais de 3.200 instituições beneficiárias

Mais 122.000 pessoas abrangidas

Mais de 15.000 euros de investimento

PRÉMIOS

- **Finalista dos Food & Nutrition Awards - GERTAL**
- **Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social da APEE - GERTAL**
- **Empresa Solidária da Amadora - ITAU e SOCIGESTE**

// ATUAÇÃO ÉTICA

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

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

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

E porque queremos que estes princípios sejam mais do que uma carta de intenções, definimos metas claras a atingir em 2017.

OBJETIVO 2017

- Publicação do primeiro Código de Ética e Conduta Empresarial, acompanhado de um plano de formação para os nossos colaboradores;
- Adesão ao Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável Portugal (BCSD Portugal);
- Identificar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável para os quais a Trivalor possa contribuir e definir metas internas.

Empresas: TRIVALOR

Adesão à Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE)

Com mediação da B2B, em 2015, a Trivalor aderiu à APEE e patrocinou a 10.ª semana de responsabilidade social, subordinada ao tema "Sustentabilidade, Negócios e Confiança". No âmbito da colaboração com esta organização, os técnicos da B2B participaram nas reuniões de trabalho de 2015 e 2016, da CT 164, que tem como objetivo rever a nova norma de responsabilidade social NP 4469.

Parceiros: APEE

Empresas: TRIVALOR

Adesão ao Grupo de Reflexão para a Cidadania Empresarial (GRACE)

Em 2015, a Trivalor aderiu ao GRACE, com o apoio administrativo da B2B e desde aí participou em várias ações dinamizadas por esta organização, referindo-se aqui apenas as de 2016:

- GIRO– participação com o fornecimento de 550 refeições pelo ITAU, em 4 locais distintos do país;
- 3ª edição do Programa "Novos Líderes para a Cidadania Empresarial"– Participação no workshop "Diversidade, fator chave na liderança", com uma comunicação sobre o estudo de caso Trivalor, nas instalações da EDP;
- Participação da GERTAL e ITAU na Mostra de Boas Práticas, na Fundação Manuel dos Santos, no Mercado Bom Sucesso;
- Ação voluntariado em família.

Parceiros: GRACE, Fundação Manuel dos Santos, Fundação EDP

Empresas: GERTAL

Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social

Em julho de 2016 a GERTAL foi reconhecida pela APEE pelo projeto "Campanha de redução do consumo de sal - Junte-se a nós, neste compromisso pela sua saúde", apresentado como uma boa prática de Resposnsabildidade Social na categoria "Mercado".

Parceiros: APEE

// COMUNICAÇÃO TRANSPARENTE

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

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

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

Foi este enquadramento que conduziu à constituição, no final de 2016, do Gabinete de Comunicação Trivalor. O foco inicial são as nossas pessoas, com a ambição de envolver e mobilizar os mais de 30.000 colaboradores em torno dos objetivos estratégicos do grupo. Num segundo momento, direcionamos o foco para o exterior, estando no horizonte uma rápida harmonização da imagem com aqueles que são os valores e a missão da marca Trivalor.

Melhorar a perceção interna e externa das nossas empresas, promovendo a sua notoriedade e acrescentando valor à marca, é o denominador comum desta estratégia comunicacional.

E sem prejuizo dos passos já dados, definimos duas importantes metas a atingir no espaço de três anos:

OBJETIVO 2017-20

- Definição da estratégia de comunicação das diferentes empresas do Grupo, com o envolvimento do Gabinete de Comunicação Trivalor;
- Organização do primeiro encontro anual de colaboradores, sob o mote “Somos Trivalor”.

Empresas: TRIVALOR

Newsletter Trivalor

Em 2015, a Trivalor constituiu o grupo “SOMOS TRIVALOR”, que, entre outras iniciativas, criou uma *newsletter* destinada a colaboradores e a clientes. Em 2016, foram publicados três edições, difundidas em formato digital e papel a colaboradores e clientes. Partilhamos testemunhos de clientes, histórias de colaboradores, prémios, ações de responsabildiade social, projetos, aquisições, eventos onde participamos e outros temas relevantes do nosso dia a dia.

// DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA

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

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

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

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

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

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

SEGURANÇA ALIMENTAR (descrito no Capítulo Valor à Economia)

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

PROMOÇÃO DA SAÚDE ATRAVÉS DA ALIMENTAÇÃO E ESTILOS DE VIDA SAUDÁVEIS

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

HIGIENIZAÇÃO

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

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

QUALIDADE DO AR INTERIOR

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

SOMOS COMUNIDADE

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

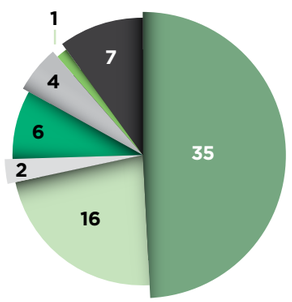
Guiamo-nos pelos valores da solidariedade e da responsabilidade social, por entendermos que um negócio só é sustentável se contribuir para o desenvolvimento da sociedade. No cumprimento desta visão, aderimos à Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE) e ao Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania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

E porque queremos contagiar toda a nossa estrutura com esta visão, desenhámos, em 2016, o Manual do Voluntário, que reúne os princípios que nos vão permitir potenciar ainda mais a nossa intervenção social. E porque queremos ir mais longe traçámos metas:

OBJETIVO 2017

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

NÚMERO DE INICIATIVAS POR ÁREA DE ATUAÇÃO



Sensibilização
Educação
Ação Social
Saúde
Defesa e valor do ambiente
Proteção Civil
Outra

Empresas: ITAU e SOCIGESTE

Selo empresa solidária da Amadora
Em 2016, estas duas empresas da Trivalor foram reconhecidas por participarem em projetos de Responsabilidade Social no Município da Amadora, na categoria de "combate à pobreza e inclusão social", contribuindo para o desenvolvimento social local. O ITAU foi distinguido pelo projeto implementado na Siemens de Alfragide, de redução do desperdício, e a Socigeste foi distinguida pela parceria local com a Refood.

Parceiros: Câmara Municipal da Amadora, Refood, Siemens de Alfragide

Empresas: SOCIGESTE, IBERLIM, CATEFRU, STRONG, PAPIRO, B2B, GERTAL, SINAL MAIS, ITAU

Projeto Rota Solidariedade
Em 2015 e 2016 várias das nossas empresas colaboraram com a Legião da Boa Vontade, fornecendo sandes, refeições quentes e kits a sem-abrigo na cidade de Lisboa. Esta colaboração com a Legião da Boa Vontade foi realizada mensalmente e é uma iniciativa que irá continuar em 2017.

Parceiros: Legião da Boa Vontade

Empresas: GERTAL e ITAU

#SaveKidsLives
Campanha internacional coordenada pela United Nations Global Road Safety Collaboration, com o objetivo de alertar as crianças para a prevenção dos acidentes rodoviários e a redução das suas consequências. A campanha contou com a adesão de inúmeras escolas, tendo o nosso apoio sido concretizado através da elaboração e divulgação do livro "Segurança Rodoviária - Salvar Vidas Na Estrada".

Parceiros: United Nations Global Road Safety Collaboration

Empresas: TICKET RESTAURANT

Concurso Jovens Inspiradores (4ª edição, 2015)
A TICKET patrocinou o Concurso "Jovens Inspiradores" que visa incentivar e premiar os jovens que se destaquem por iniciativas nos domínios social, música, desporto, artes plásticas ou outros e que se empenhem verdadeiramente naquilo que fazem.
Na 4.ª edição, contou-se com 73 participações de jovens inspiradores. Após uma primeira avaliação foram selecionados 15 finalistas e, após entrevista com o júri, foram eleitos três vencedores e duas menções honrosas.

Parceiros: Associação Portuguesa de Famílias Numerosas

Empresas: TICKET RESTAURANT

12.ª Feira de Solidariedade Novo Futuro – Rastrillo 2015
A feira acolheu 292 crianças e jovens e é organizada pela Associação Novo Futuro, a qual possui 8 lares para acolhimento para crianças e jovens que se viram privados de um ambiente familiar seguro. A TICKET foi uma das organizações benfeitoras que permitiu realizar este evento.

Parceiros: Associação Novo Futuro e GRACE

12ª Feira de Solidariedade Novo Futuro

#SaveKidsLives

Empresas: ITAU e TICKET RESTAURANT

Projeto Túlipa, "Vamos alimentar esta flor"
O projeto teve como objetivo a recolha de medula óssea em centros de sangue e transplantação, tendo contado com a participação de mais de 40.000 pessoas, incluindo colaboradores da Trivalor. Contribuímos ainda através da impressão e divulgação de mensagens em cartazes, folhetos e tickets de refeição.

Parceiros: Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N)

Empresas: ITAU

Rastreio do daltonismo e da acuidade visual
Participação no programa de sensibilização da população, para o sistema de identificação de cores para daltónicos, através da aquisição de ColorADD School Kits oferecidos a alunos de uma câmara municipal, no âmbito do rastreio de daltonismo e da acuidade visual.

Parceiros: Color ADD e Câmara Municipal de Valongo

Empresas: ITAU, TICKET RESTAURANT, SOGENAVE, STRONG

Livro de "Receitas Deliciosas para Doentes Oncológicos em Tratamento"
Apoiámos e participámos ativamente no projeto de nutrição oncológica coordenado pela IPSS aTTitude, nas pessoas de Bibi Sattar e Francisco Marques, que juntaram uma equipa técnico-científica e convidaram vários chefes, de que resultou o livro de receitas que pode ser acedido em: www.nutricaooncologica.org.pt

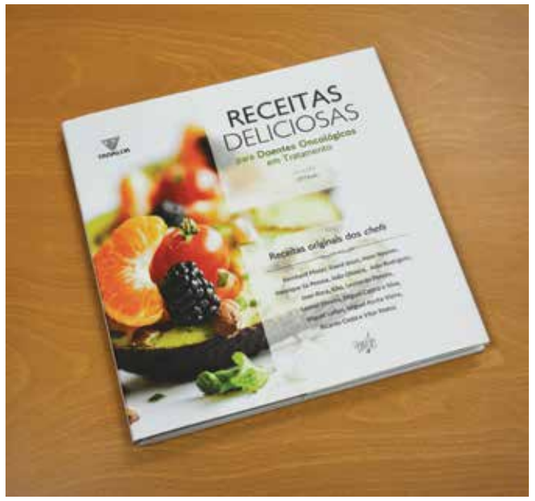
O livro procura indicar princípios básicos e flexíveis da nutrição oncológica, bem como disponibilizar receitas que possam apoiar os doentes oncológicos em tratamento a ultrapassar sintomas ou efeitos secundários mais comuns, decorrentes particularmente da quimioterapia. Baseia-se na premissa de que "uma nutrição adequada assume um papel essencial, uma vez que contribui para que o organismo disponha dos recursos necessários para fortalecer as suas defesas e para manter níveis de energia adequados, contribuindo para uma reação favorável para ultrapassar os efeitos não desejáveis dos tratamentos".

Parceiros: aTTitude – Associação de Solidariedade Social, Hospital Privado dos Lusíadas Lisboa

Empresas: SERDIAL

Movimento Zero Desperdício
A iniciativa, cujo lema é "Portugal não se pode dar ao lixo", tem como objetivo reduzir o desperdício de alimentos cujo prazo de validade se aproxima do limite. As parcerias desenvolvidas com organizações de solidariedade social visam dar um fim útil aos excedentes, tanto a nível económico como social. Este projeto tem marcado a diferença em populações em risco de pobreza ou exclusão. Retirados diariamente das máquinas de vending, os alimentos cujo prazo de validade se aproxima do limite são encaminhados para comunidades carenciadas identificadas pelas organizações parceiras.

Parceiros: DARIACORDAR (www.zerodesperdicio.pt)



Livro de "Receitas Deliciosas para Doentes Oncológicos em Tratamento".

// ALIMENTAÇÃO E VIDA SAUDÁVEL

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

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

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

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

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

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

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

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

Empresas: GERTAL, ITAU, SOGENAVE e SINAL MAIS

Projeto Saúde à Mesa (SàM)

Os almoços e/ou jantares fora de casa são momentos em que as escolhas se tornam ainda mais difíceis, por falta de opções saudáveis ou de informação que permita escolhas conscientes. Para auxiliar quem quer zelar pela sua saúde sem prescindir de uma alimentação saborosa e apelativa, nasceu o projeto Saúde à Mesa. Este programa tem duas dimensões que são construídas e aplicadas de forma integrada:

1. disponibilização de pratos mais saudáveis com menor teor de sal, gordura (sobretudo saturada) e açúcar na sua composição;

2. informação alimentar e nutricional para consciencializar e educar o consumidor na temática de alimentação saudável.

Os pratos desenvolvidos para introdução nas ementas dos refeitórios são de carne, peixe, vegetariano e sobremesa.
Para que sejam produzidos com os critérios nutricionais pretendidos, o Saúde à Mesa dispensa formação às equipas operacionais e um serviço de consultoria adaptado à realidade de cada unidade.

A comunicação do Saúde à Mesa direciona-se para a produção de diversos materiais informativos de apoio, tais como: *shelf talkers*, molduras de vinil, *templates*, *newsletters*, infografia e folhetos, pendurantes, toalhetes de tabuleiro, entre outros.
A comunicação do SàM permite que os consumidores levem informação credível até suas casas, agregados familiares e amigos.

Além da informação nutricional e alimentar disponibilizada diariamente, existem também campanhas específicas para determinados alimentos (ex: frutos secos, leguminosas, água, entre outros) ou quadras festivas (ex: Natal, Páscoa...). Estas visam consciencializar o consumidor sobre atos alimentares e nutricionais que permitam escolhas atuais e informadas.

SAÚDE À MESA

Empresas: GERTAL, ITAU e TICKET RESTAURANT

Movimento Zero Desperdício

No dia 16 de outubro de 2015, Dia Mundial da Alimentação, a Trivalor e a Secretaria de Estado da Alimentação e da Investigação Agroalimentar lançaram o guia "Os 4 S's da Alimentação".

O duplo objetivo da elaboração deste documento é a difusão das boas práticas de sustentabilidade alimentar adaptada à economia familiar e a sensibilização para as várias vertentes da alimentação e do seu dinamismo.

Destinados ao grande público, os conteúdos refletem temas tão variados como:
- conselhos de economia doméstica;
- sugestões de refeições diárias mais saudáveis, saborosas e seguras;
- ementas equilibradas;
- receitas originais e apetitosas criadas pelos chefes de empresas;
- combate ao desperdício alimentar.

O evento de lançamento decorreu na Porto Business School, contando com a presença do Secretário de Estado da Alimentação e Investigação Agroalimentar e da Bastonária da Ordem dos Nutricionistas, entre outras figuras representantes do setor da alimentação em Portugal.

Estiveram presentes no evento alunos de escolas básicas da Maia que realizaram um *workshop* prático sobre duas receitas da publicação.
Os trabalhos foram dinamizados por elementos da Associação Portuguesa de Nutricionistas e pelos nossos chefes. Posteriormente, no Natal de 2016 o livro foi reeditado com a C.M de Lisboa, numa parceria com o Comissariado Municipal de Combate ao Desperdício Alimentar - Aliança Contra a Fome e a Má-Nutrição Portugal, tendo sido adicionadas 6 receitas saudáveis para a Consoada desenvolvidas pela equipa de nutricionistas e chefes do Saúde à Mesa.

A publicação está disponível online para leitura e download gratuito, no site da Trivalor: www.trivalor.pt

Parceiros: Secretaria de Estado da Alimentação e da Investigação Agroalimentar, Porto Business School, Câmara Municipal de Lisboa

Empresas: SINAL MAIS, GERTAL, ITAU, SERDIAL, SOGENAVE, SOCIGESTE e CATEFRU

Programa de redução do consumo de sal

Para melhorar o estado de saúde dos nossos consumidores e colaboradores, uma das prioridades é a redução da utilização de sal de adição. Assim, no âmbito do Projeto MINOR SAL, a GERTAL e o ITAU assinaram um protocolo com a Administração Regional de Saúde do Centro e a Fundação Portuguesa de Cardiologia, que visa uma diminuição dos valores de sal adicionado à sopa nos estabelecimentos sob a sua responsabilidade (Sopa.Come).
A par desta estratégia, a GERTAL, ITAU, SINAL MAIS e CERGER, através da AHRESP subscrevem os compromissos do PNPAS, da Direção-Geral de Saúde, relativamente à diminuição dos valores de sal adicionado. Até 2020, pretende-se atingir uma redução média de 20% em cada ano. Este programa contempla os seguintes aspetos:
- Monitorização do consumo de sal por unidade;
- Ações de formação para colaboradores;
- Ações de sensibilização para clientes.

Parceiros: Administração Regional de Saúde do Centro, Fundação Portuguesa de Cardiologia, AHRESP

Empresas: GERTAL, ITAU e SINAL MAIS

Participação em eventos científicos
- A GERTAL e o ITAU foram parceiros e patrocinadores do Congresso da Associação Portuguesa de Hotelaria Hospitalar (APHH);
- A GERTAl e o ITAU foram patrocinadores e dinamizadores do Congresso da Associação Portuguesa de Nutricionistas (APN)
- O ITAU esteve presente como orador no Congresso da Associação Nacional de Estudantes de Nutrição (ANEN)
- O ITAU participou, com a apresentação de posters, no Congresso da Associação Portuguesa de Nutrição Entérica e Parentérica (APNEP);
- E, enquanto orador, no Congresso da Associação de Estudantes da Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação da Universidade do Porto (AEFCNAUP).

Parceiros: AEFCNAUP, ANEN, APHH, APN, APNEP

Empresas: GERTAL, ITAU, SOGENAVE E TICKET RESTAURANT

Nutriciência: Jogar, Cozinhar e Aprender
As empresas da Trivalor associaram-se à União das Misericórdias Portuguesas (UMP), à Santa Casa da Misericórdia do Porto (SCMP), à Rádio Televisão Portuguesa (RTP) e à Universidade de Oslo-Noruega (UO) para patrocinar o projeto de investigação Nutriciência, que visa aumentar a literacia nutricional e alimentar de famílias de baixo nível socioeconómico através de uma estratégia de comunicação inovadora. O projeto é destinado às crianças do ensino pré-escolar (dos 3 aos 5 anos) das Santas Casas de Misericórdia de Portugal, bem como às respetivas famílias e educadores. Consiste numa intervenção online, que assenta numa plataforma interativa digital na qual se pretende, mais especificamente, promover o consumo de hortofrutícolas, a diminuição da ingestão de sal e açúcar, sendo estas consideradas áreas prioritárias pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Esta ferramenta pode funcionar enquanto rede social, onde são partilhados materiais informativos, desafios, bandas desenhadas e um jogo digital sobre nutrição e alimentação. Adicionalmente, inclui um fórum para os participantes, bem como um curso online sobre Nutrição e Alimentação no formato MOCC (Massive Open Online Course) para os educadores.

O projeto foi desenvolvido pela Universidade do Porto [Faculdade de Letras (FLUP), Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação (FCNAUP) e Faculdade de Engenharia (FEUP)], financiado pelo Programa Europeu EEA Grant, com o apoio do Serviço Nacional de Saúde (Ministério da Saúde), Administração Geral do Sistema de Saúde I.P. (ACSS) e Programa Iniciativas de Saúde Pública (PISP).

Este projeto está alinhado com o Programa Health 2020 da OMS e com o Plano Nacional de Saúde, que promove a comunicação inovadora e sustentada das necessidades sociodemográficas, e com o Programa Nacional para a Promoção da Alimentação Saudável que incentiva à inovação e modo como se informa sobre hábitos alimentares saudáveis.
Contou ainda com a ajuda do chefe Hélio Loureiro na seleção e confeção das melhores receitas enviadas pelas famílias participantes e na cerimónia de entrega de prémios, em setembro de 2016, onde foram servidos cerca de 100 almoços saudáveis.
Site: https://nutriciencia.pt/

Parceiros: UMP, SCMP, RTP, UP, FLUP, FEUP, FCNAUP,UO, SNS, ACSS, PISP, PNPAS

Empresas: GERTAL

***Ebook* 100% alimento**
O projeto 100% alimento, apadrinhado pelo chefe Hélio Loureiro, em colaboração com a nossa equipa de nutricionistas e a divisão de Segurança Alimentar, visa dar a conhecer à empresa e seus clientes aplicações práticas de aproveitamento total de alimentos, tendo em vista a promoção de uma alimentação de qualidade que melhore as escolhas alimentares, aumente os benefícios nutricionais e reduza o desperdício alimentar. Como lema "Por uma alimentação saudável e de qualidade", foram desenvolvidas várias iniciativas culminando com a criação do ebook com o mesmo nome, que recebeu uma menção honrosa nos Food & Nutrition Awards de 2016, na categoria de "Sustentabilidade Alimentar".

Empresas: GERTAL

Livro a Paixão pela nossa cozinha
57 chefes de cozinha da Gertal partilharam as suas melhores receitas de entradas, sopas, pratos maravilhosos e sobremesas de deixar água na boca. Um livro que representa o contributo dos colaboradores para a sociedade. Um livro que não é sinónimo de trabalho, mas sim do prazer de estar na cozinha, de criar, de começar e de aprofundar.

Nutriciência: Jogar, Cozinhar e Aprender

Ebook 100% alimento

Empresas: GERTAL

I love food. Escolha consciente
No ato de comer num refeitório, somos confrontados com oferta que é trabalhada por técnicos especializados, nutricionistas e dietistas; no entanto, a alimentação proposta, mesmo sendo saudável, nem sempre é percebida pelo cliente e muitos vezes é rejeitada. Neste contexto, este projeto visa:
- Proporcionar oferta para uma alimentação, em auto serviço, saudável e equilibrada. "Ensinar" o cliente a compor o seu prato de uma forma consciente e saudável.
- Promover que essa consciência e educação passe para fora do espaço do refeitório.
- Consciencializar da importância de que uma alimentação saudável contribui para a saúde e bem-estar geral do individuo.

O projeto implementado está a ser monitorizado em várias vertentes como por exemplo: gestão, satisfação, saúde.

Parceiros: FCNAUP

Empresas: ITAU

Heróis da Nutri Ventures "vão ao refeitório da escola"
O ITAU juntou-se à popular série de animação portuguesa Nutri Ventures para promover a alimentação saudável em 29 escolas do Município de Valongo e no Colégio de Gaia.

O principal objetivo desta parceria foi o de envolver e sensibilizar as crianças, pais e professores para assumirem o compromisso da alimentação saudável, designadamente: adotar hábitos alimentares saudáveis no seu dia a dia; reduzir o consumo de açúcar simples e sal; e aumentar o consumo de proteína de origem vegetal, como leguminosas.

Mensalmente foram entregues aos alunos os fascículos colecionáveis com os heróis da Nutri Ventures, incluindo bandas desenhadas, atividades, fichas para colorir e autocolantes. Foi promovido um concurso entre as várias escolas do primeiro e segundo ciclo, desafiando os alunos a testar os seus conhecimentos de alimentação saudável e as escolas vencedoras receberam a visita do Teo, um dos heróis da série. O projeto envolve os encarregados de educação e professores, uma vez que estes têm de responder a um questionário de forma a recolher a opinião sobre o projeto e perceber a recetividade do mesmo junto das crianças.
O impacto do projeto é direto nos 4.500 alunos participantes e indireto em relação à comunidade escolar e familiar que acompanha estas crianças, incluindo os colaboradores do ITAU nos refeitórios.

Parceiros: Nutri Ventures, Colégio de Gaia e Câmara Municipal de Valongo

Empresas: SERDIAL

Semáforo saudável
O objetivo desta iniciativa é disponibilizar 30% de alimentos mais saudáveis (fruta, cenouras, etc.) nas máquinas de venda automática de sólidos, em alguns clientes. O semáforo tem como objetivo apoiar o consumidor e incentivá-lo a escolher produtos mais saudáveis. Trata-se de um sistema de cores que indica a frequência de consumo mais adequada a cada alimento.

Empresas: SOCIGESTE

Healthy Choice
Em parceria com a Escola Superior de Saúde de Leiria (do Instituto Politécnico de Leiria) e a Licenciatura em Dietética, mais concretamente da unidade curricular de Investigação aplicada, a Socigeste participou no teste da utilização de uma aplicação, para sistema operativo de smartphone android, como auxiliar de leitura de rótulos alimentares. Realizado no âmbito do estágio curricular da aluna Ana Rita Alter, o estudo visou a melhoria dos conhecimentos nutricionais dos consumidores, por forma a promover escolhas e hábitos alimentares saudáveis, através do uso da aplicação Healthy Choice. Esta app apresenta-se como um fator facilitador da interpretação de rótulos alimentares e visa uma atuação benéfica ao nível da literacia alimentar e, consequentemente, da literacia em saúde. Este projeto culminou na apresentação de um poster no congresso da APNEP e na elaboração, com vista a publicação, de um artigo científico.

Parceiros: ESS-IPL

.8

VALOR AO AMBIENTE

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

Prémio PRATO ZERO (ITAU)

180 inspeções ambientais

110 toneladas de óleo alimentar usado recolhido

16.511 m³ de consumo de água

107.179 GJ de consumo de energias

2.486 toneladas de resíduos

POR UM FUTURO SUSTENTÁVEL

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

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

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

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

PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO

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

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

UMA APOSTA CERTIFICADA

Certificação Ambiental (NP EN ISO 14001)

6 escritórios

1 fábrica

4 plataformas logísticas

1 centro de arquivo

1142 locais (clientes)

// COMBATE AO DESPERDÍCIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Empresas: ITAU

Prémio PRA-TØ
O PRA-TØ é uma iniciativa promovida pela sociedade civil e pela Secretaria de Estado da Alimentação e Investigação Agroalimentar, que visa o reconhecimento de boas práticas e atos pelo Desperdício Alimentar Zero.
Em 2015, o ITAU sagrou-se vencedor com a ação "Do desperdício alimentar à eficiência: um projeto win-win", desenvolvida em conjunto pelas equipas operacionais e da qualidade da empresa e do cliente (Hospital Vila Franca de Xira), salvaguardando o correto suporte nutricional dos doentes.

Parceiros: Governo de Portugal – Secretaria de Estado da Alimentação e Investigação Agroalimentar; Hospital de Vila Franca de Xira

Empresas: GERTAL e SINAL MAIS

Projeto Dose Certa
A Trivalor associou-se a este projeto que tem como objetivo reduzir a produção de resíduos alimentares e promover uma alimentação equilibrada, numa parceria entre a Lipor e a Associação Portuguesa dos Nutricionistas (APN). Este projeto foi dividido em duas fases. A primeira de diagnóstico da situação inicial em que todos os resíduos da produção de alimentos foram contabilizados e registados. A segunda iniciou-se com a formação da equipa da cozinha sobre boas práticas a implementar no processo de planeamento e produção de refeições, culminando na monitorização novamente dos resíduos, 30 dias após o diagnóstico inicial. Caso os resultados fossem satisfatórios, era atribuído um certificado Dose Certa ao estabelecimento de restauração. No total foram atribuídos 9 certificados e o projeto, implementado a norte do país, iniciado em 2014 na Gertal e em 2015 na Sinal Mais. Em 2017 prevê-se a inclusão do ITAU.

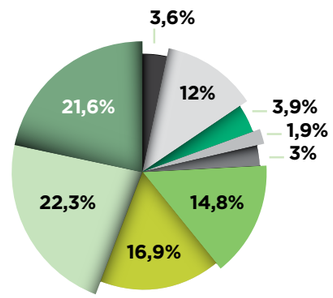
Parceiros: Lipor e Associação Portuguesa dos Nutricionistas

CONSUMO DE MATÉRIAS PRIMAS

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

BENS ALIMENTARES

Os bens alimentares representam 73% do volume de compras, em peso, sendo um aspeto de extrema relevância no nosso desempenho ambiental.



- Gorduras e óleos
- Açúcar e produtos açúcarados
- Fruta
- Hortícolas
- Lactícinios
- Sal e produtos salgados
- Cereais, derivados e tubérculos
- Produtos vegetarianos; condimentos e especiarias; refeições cook&chill; outros

A nível global, em 2016, adquirimos 88,5 mil toneladas de produtos alimentares, um valor 6% superior ao de 2015. Além do aumento do número de refeições servidas pelas empresas da área alimentar, este valor justifica-se com o aumento do número de clientes externos da SOGENAVE, tais como restaurantes, hotéis e empresas de cruzeiros.

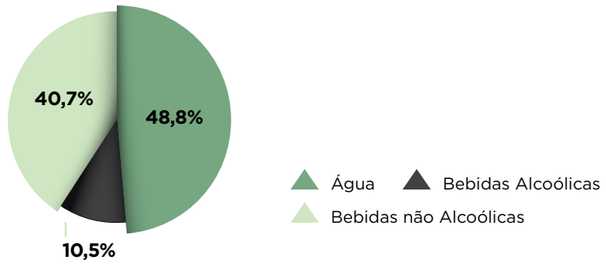
Ao longo dos últimos dois anos a categoria “cereais, derivados e tubérculos” tem vindo a registar uma ligeira diminuição, facto que se justifica pela redução do consumo de batata em natureza e progressiva substituição por batata de IV Gama (fresca, já descascada e/ou cortada), a qual gera menos desperdício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

As categorias “gorduras e óleos” e ”sal e produtos salgados” registaram igualmente reduções relevantes, na casa dos 2%, fruto da crescente preocupação em servirmos refeições mais saudáveis e equilibradas.

Apesar da ainda pouca expressão dos produtos vegetarianos face ao total de compras efetuadas, é de salientar um aumento de 25% na sua aquisição entre 2015 e 2016, sendo que, comparando com 2013, o acréscimo é de 92%. Este fenómeno deve-se à preocupação em diversificar as ementas e adequá-las a regimes alimentares diversos, tais como os vegetarianos.

BEBIDAS

O consumo de bebidas totalizou 17,7 mil toneladas em 2016, representando 15% do volume de compras, em peso.



A bebida mais adquirida foi a água, representando quase metade do total de bebidas adquiridas. O seu peso relativo registou, no entanto, uma diminuição no período compreendido entre 2013 e 2016, ao contrário das bebidas não alcoólicas, que têm vindo a aumentar a sua expressão relativa.

BENS NÃO ALIMENTARES

O consumo de produtos não alimentares totalizou 15,2 mil toneladas, valor 55% superior face a 2015. Este aumento deve-se, em grande parte, ao enorme aumento da produção de produtos de limpeza pela BIOSOG, para fazer face ao aumento de vendas externas e às necessidades de compra da IBERLIM e da NOVA SERVIÇOS, perante o crescente número de clientes de referência.

A aquisição de bens não alimentares representou 13% do total do peso dos produtos adquiridos em 2016.

O consumo de papel de cópia tem vindo a ser contabilizado de forma independente, sendo provavelmente o único material que é comum a todas as empresas Trivalor. Em 2016, as impressões realizadas totalizaram 45,1 toneladas de papel de impressão. Deste valor, apenas 18% corresponde a impressões a cores.

Empresas: B2B

No início de 2015, foram instaladas impressoras da Konica Minolta em todas as empresas da Trivalor, assegurando as seguintes melhorias ambientais:

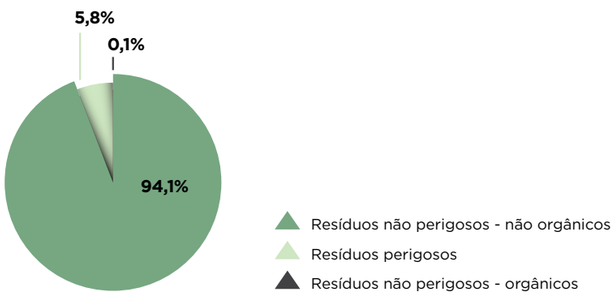
- Predefinição das impressoras para a impressão frente e verso e preto e branco;
- Impressão apenas possível após autenticação do utilizador e possibilidade de cancelamento de trabalhos em caso de enganos;
- Digitalização rápida dos documentos e envio por mail;
- Monitorização das impressões e custos em tempo real através da consulta da *intranet*.

Esta boa prática está a ser implementada também nas empresas entretanto adquiridas pela Trivalor.

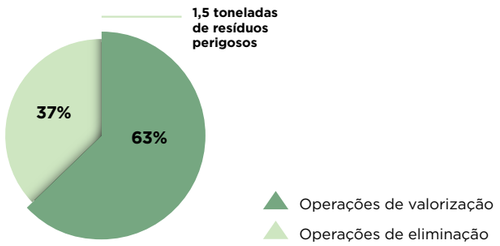
Parceiros: Konica Minolta

RESÍDUOS PRODUZIDOS

Em 2016, produzimos 2.485,6 toneladas de resíduos, dos quais 99,9% correspondem a resíduos não perigosos. Os resíduos alimentares provenientes dos restaurantes são geridos e contabilizados pelos nossos clientes, uma vez que são da sua responsabilidade.



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



A maior parte dos resíduos perigosos que produzimos corresponde a equipamentos elétricos e eletrónicos, os quais foram encaminhados para operações de valorização. Produzimos igualmente alguns resíduos hospitalares, encaminhados para operações de eliminação.

Empresas: PAPIRO

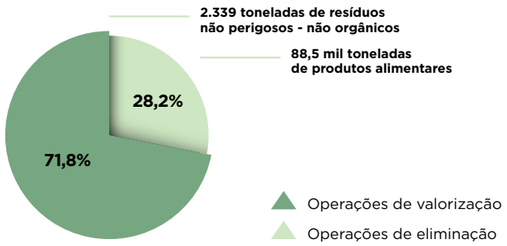
Obtenção de alvará para gestão de resíduos

Em 2015, a PAPIRO obteve o alvará para a realização de operações de gestão de resíduos no centro de arquivo de Santo Tirso. Passou, assim, a assegurar o tratamento de resíduos não perigosos e a atividade de custódia e gestão de arquivos em vários suportes: papel, cartão, plástico, metal, etc. O centro de arquivo de Porto Alto possui um alvará semelhante, mas mais completo, pois inclui a eliminação de algumas tipologias de resíduos.

Parceiros: Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N)

A fração de resíduos não perigosos – não orgânicos corresponde a mais de 94% do total de resíduos produzidos pela Trivalor, os quais são maioritariamente encaminhados para operações de eliminação, nomeadamente a incineração.

A quase totalidade dos resíduos encaminhados para valorização é reciclada.



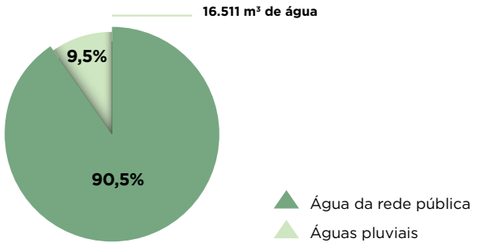
As 145,1 toneladas de resíduos não perigosos – orgânicos que produzimos foram encaminhadas para operações de valorização.

// CONSUMOS DE ÁGUA E ENERGIA

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

ÁGUA

Em 2016 consumimos 16.511 m³ de água na totalidade das instalações que são propriedade da Trivalor, ou nos edifícios alugados pelas nossas empresas. Mais de 90% dessa água é potável, sendo proveniente da rede pública de abastecimento.

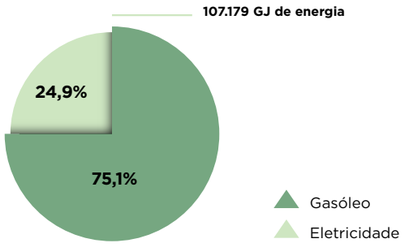


De notar que, nas empresas SOCIGESTE, BIOSOG e CATEFRU, uma parte significativa do volume de água consumida é utilizada como matéria-prima no processo de fabrico, pelo que nem todo o consumo é passível de ser reduzido.

Em busca de soluções ambiental e economicamente eficientes, no novo edifício da Maia, foi instalado um reservatório para aproveitamento das águas pluviais, permitindo, assim, usar a água não potável para alimentação da rede de rega, da rede de combate a incêndios e também para a descarga dos aparelhos sanitários. Prevê-se que o sistema possibilite uma redução dos consumos anuais de água potável deste edifício na ordem dos 55%.

ENERGIA

O nosso consumo de energia é maioritariamente composto por gasóleo utilizado na frota automóvel, representando mais de 75% do total. O restante consumo energético corresponde à eletricidade nos escritórios e demais instalações. Nas instalações dos nossos clientes existem igualmente importantes consumos de eletricidade e de gás, os quais não nos foi possível apurar devido à inexistência de contadores exclusivos nos clientes.



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

Prevendo a utilização das mais modernas tecnologias, o novo 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.

Empresas: IBERLIM

Aeroporto de Lisboa
Com o objetivo de reduzir o consumo de água e energia, a IBERLIM desenvolveu na sua sede e no Aeroporto de Lisboa ações de sensibilização e materiais informativos sobre boas práticas ambientais direcionados aos colaboradores. Foi possível diminuir os consumos em 2%, em relação a 2015.

Parceiros: TAP

Empresas: SOGENAVE

Gestão de frotas
A SOGENAVE tem implementadas boas práticas na gestão das encomendas e da frota, subcontratada ao parceiro Luís Simões, permitindo reduzir os consumos de combustível e as emissões poluentes:

- Encomendas efetuadas com antecedência;
- Preferência por produtos de origem nacional (76%);
- Entrega simultânea de produtos alimentares e não alimentares;
- Utilização de camiões que permitem a entrega de alimentos multi temperaturas (na mesma viatura podem ser acondicionados produtos ultracongelados, refrigerados e à temperatura ambiente);
- Possibilidade de entregas noturnas em diversos clientes;
- Utilização de taras empilháveis que permitem a redução de volume no transporte e armazenagem.

Parceiros: Luís Simões

Empresas: TICKET RESTAURANT

Remodelação dos escritórios em Lisboa
A remodelação efetuada incorporou diversas soluções de poupança de energia, indo desde a seleção adequada das cores e do mobiliário, até à instalação de lâmpadas de baixo consumo.

·9

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

CONTEÚDOS GERAIS

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	**Perfil Organizacional**	
	102-1 Nome da Organização.	Trivalor SGPS, S.A.
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços.	Págs. 12 e 13
	102-3 Localização da sede.	Av. Infante Santo, 21 A 1350-177 Lisboa
	102-5 Tipo de natureza legal.	Sociedade Gestora de Participações Sociais de capital 100% Português
	102-6 Mercados servidos.	Págs. 14 a 38
	102-7 Dimensão da organização.	Pág. 2
	102-8 Informação sobre empregados e outros trabalhadores.	Págs. 63 e 64
	102-9 Cadeia de fornecedores.	Págs. 47 e 48
	102-10 Alterações significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores.	Integração das empresas UPK, S.O.V., SOV EXPRESSO, INFRASECUR e VIVAMAIS.
	102-11 Abordagem ao princípio da precaução.	Pág. 93
	102-12 Iniciativas externas.	Portugal Sou Eu
	102-13 Participação em associações.	AESE; AHRESP; Associação DariAcordar; Associação Portuguesa de Facility Services; COTEC Portugal; FoodService Europe; GRACE; Ordem dos Nutricionistas; entre outras. A participação é feita a título individual por elementos da Direcção da Trivalor ou de uma das suas empresas.
	Estratégia	
	102-14 Declaração da administração.	Pág. 7
	Ética e Integridade	
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento.	Págs. 10 e 79
	102-17 Mecanismos para aconselhamento e preocupações sobre questões éticas.	A Trivalor ainda não implementou nenhum mecanismo para aconselhamento e preocupações sobre questões éticas. A sua criação está a ser considerada no âmbito do trabalho de preparação do Código de Ética e Conduta Empresarial.
	Governance	
	102-18 Estrututura de *governance*.	Pág. 11
	Envolvimento com Stakeholders	
	102-40 Lista de grupos de *stakeholders*.	Pág. 42
	102-41 Acordos de contratação coletiva.	11,2% de colaboradores sindicalizados.
	102-42 Identificação e seleção de *stakeholders*.	Os grupos de *stakeholders* foram identificados no decorrer de uma sessão de trabalho com representantes das empresas Trivalor e posteriormente validados pelo GPRS e CRS.
	102-43 Abordagem ao envolvimento de *stakeholders*.	Pág. 42 e 43
	102-44 Principais questões e preocupações identificadas.	Pág. 43

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
	Práticas de Relato	
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	Pág. 4
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e Limites dos tópicos.	Pág. 39 a 42
	102-47 Lista de tópicos materiais.	Pág. 42
	102-48 Reformulação de informações.	N.A.
	102-49 Alterações no relato.	N.A.
	102-50 Período coberto pelo relatório.	Pág. 4
	102-51 Data do relatório anterior mais recente.	N.A.
	102-52 Ciclo de publicação.	Anual
	102-53 Contactos para questões sobre o relatório.	Pág. 4
	102-54 Declaração de conformidade com as Normas GRI.	Pág. 4
	102-55 Índice GRI.	Págs. 104 a 114
	102-56 Verificação externa.	O relatório não foi verificado. O GPRS e a CRS irão avaliar se futuros relatórios deverão ser verificados.

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
DESEMPENHO ECONÓMICO		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Associação ao tópico relevante "Criar Valor". Págs. 42 e 47.
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• **Objetivo:** Maximização de valor; identificar e potenciar oportunidades de criação de valor ao longo de toda a cadeia. • **Política:** Existe um foco estratégico na criação de valor, consubstanciado em diversas iniciativas transversais às empresas do grupo. • **Compromissos/Objetivos/Metas:** melhorar a rentabilidade dos negócios em 4%. • **Responsabilidade e recursos:** Administração da Trivalor e das respetivas empresas. • **Mecanismos reclamação:** N.A. • **Projetos:** Págs. 48 e 49
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 201: Desempenho Económico 2016	201-1 Valor económico direto gerado e distribuído.	Pág. 46
Práticas de Compras / Abastecimento		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	Associado ao tópico relevante "Criar Valor". Ver abordagem de gestão de "Desempenho Económico".	
Food Processing Sector Disclosures	**FP1** Percentagem do volume de compras efetuadas a fornecedores que se encontram em conformidade com a política de compras da empresa.	Pág. 48
	FP2 Percentagem do volume de compras que é verificado como estando em conformidade com normas internacionais reconhecidas de produção responsável, discriminado por norma.	N.D. Pretendemos apresentar esta informação no RS 2018.
GRI 204: Práticas de Compras/ Abastecimento 2016	204-1 Proporção de despesas com fornecedores locais.	Pág. 48
Anticorrupção		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Associado ao tópico relevante "Atuação Ética". Págs. 42 e 79.
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• **Objetivo:** Manter uma atuação irrepreensível perante clientes, fornecedores, colaboradores e demais *stakeholders*. • **Política:** Existe um foco estratégico na criação de valor, consubstanciado em diversas iniciativas transversais às empresas do grupo. • **Compromissos/Objetivos/Metas:** Aprovação e divulgação de Código de Ética e Conduta. Formação a todos os colaboradores. • **Responsabilidade e recursos:** Administração da Trivalor e das respetivas empresas. • **Mecanismos reclamação:** Os colaboradores podem fazer chegar as suas denúncias através dos canais hierárquicos ou dos Recursos Humanos. Qualquer situação de corrupção deve igualmente ser denunciada à Polícia Judiciária, ao Ministério Público ou a qualquer outra autoridade judicial ou policial, verbalmente, por escrito, ou através do formulário eletrónico disponível no portal da Procuradoria-Geral da República (https://simp.pgr.pt/dciap/denuncias/) e não está sujeita a qualquer formalidade especial. • **Projetos:** Págs. 79.
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o feedback dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliação de riscos de corrupção.	Não foram realizadas avaliações de risco de corrupção.
	205-2 Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	Não foram realizadas quaisquer ações de formação.
	205-3 Casos confirmados de corrupção e ações tomadas.	Não foram identificados quaisquer casos.
Concorrência Desleal		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	Associado ao tópico relevante "Atuação Ética". Ver abordagem de gestão de "Anticorrupção".	
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de *antitrust* e monopólio.	Não foram identificados quaisquer casos.
Produtividade		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Págs. 42 e 54.
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• **Objetivo:** Conseguir produzir mais, melhor e diferente. Ter uma oferta diversificada e distintiva. • **Política:** Existe um foco estratégico na inovação, consubstanciado em diversas iniciativas transversais às empresas do grupo. Algumas empresas têm Políticas de Inovação definidas. • **Compromissos/Objetivos/Metas:** Cada projeto de inovação, tem objetivos e metas específicos, adaptados à realidade de cada atividade/empresa. • **Responsabilidade e recursos:** Gestor de Inovação. • **Mecanismos de reclamação:** N.A. • **Projetos:** Págs. 54 e 55.
	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.
Inovação		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Págs. 42 e 56.
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• **Objetivo:** Conseguir produzir mais, melhor e diferente. Ter uma oferta diversificada e distintiva. • **Política:** Existe um foco estratégico na inovação, consubstanciado em diversas iniciativas transversais às empresas do grupo. Algumas empresas têm Políticas de Inovação definidas. • **Compromissos/Objetivos/Metas:** Cada projeto de inovação, tem objetivos e metas específicos, adaptados à realidade de cada atividade/empresa. • **Responsabilidade e recursos:** Gestor de Inovação. • **Mecanismos de reclamação:** N.A. • **Projetos:** Págs. 57
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
DESEMPENHO AMBIENTAL		
Materiais		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Associado ao tópico relevante "Combater o Desperdício". Págs. 42 e 94.
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• **Objetivo:** Evitar todas as formas de desperdício de forma a poupar recursos e minimizar a produção de resíduos. • **Política:** Algumas empresas Trivalor têm políticas definidas nesta área. • **Compromissos/Objetivos/Metas:** Taxa de retenção (Óleo alimentar usado / Óleo Alimentar Adquirido) = 15%. Impressões/Vendas <5%. • **Responsabilidade e recursos:** A empresa Sogenave em conjunto com a Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança monitoriza os consumos da Trivalor trimestralmente. • **Mecanismos reclamação:** N.A. • **Projetos:** Págs. 95
	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 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume.	Págs. 96 a 98.
Energia		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Associado ao tópico relevante "Consumos de Água e Energia". Págs. 42 e 100.
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• **Objetivo:** Minimizar o consumo de recursos naturais. • **Política:** A Trivalor possui uma Política de Frota na qual aborda o consumo de combustíveis. • **Compromissos/Objetivos/Metas:** Combustível/Vendas <5%; Energia/Vendas<5%. • **Responsabilidade e recursos:** A empresa Sogenave em conjunto com a Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança monitoriza os consumos da Trivalor trimestralmente. • **Mecanismos reclamação:** N.A. • **Projetos:** Págs. 101.
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão.	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.
GRI 302: Energia 2016	Consumo de energia dentro da organização.	Pág. 101.

NORMA GRI INDICADOR		LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
Água		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	Associado ao tópico relevante "Consumos de Água e Energia". Ver abordagem de gestão de "Energia".	
GRI 303: Água 2016	Consumo de água, por fonte.	Pág. 100
Efluentes e Resíduos		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	Associado ao tópico relevante "Combater o Desperdício". Ver abordagem de gestão de "Materiais".	
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-2 Resíduos por tipo e por método de tratamento.	Págs. 98 e 99
DESEMPENHO SOCIAL		
Emprego		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	Associado ao tópico relevante "Atuação Ética". Ver abordagem de gestão de "Anticorrupção".	
GRI 401: Emprego GRI	401-1 Contratação de colaboradores e rotatividade de colaboradores.	Ver quadro abaixo
	401-2 Benefícios para colaboradores a tempo inteiro que não são atribuídos a colaboradores temporários ou a tempo parcial.	Pág. 68
	401-3 Licença parental.	Taxa de retorno ao trabalho: 99% homens 98% mulheres; 98% global. Taxa de retenção após 12 meses: 83% homens; 82% mulheres; 83% global. As razões de não permanência devem-se a transferências de concessão, iniciativa do trabalhador ou termo resolutivo do contrato de trabalho.

	GÉNERO	ENTRADAS			SAÍDAS		
		<30	**30-50**	**>50**	**<30**	**30-50**	**>50**
NORTE	Homens	214	292	79	159	261	87
	Mulheres	589	1866	1242	525	1747	1244
	Subtotal	803	2158	1321	684	2008	1331
SUL	Homens	539	690	255	455	653	284
	Mulheres	916	2020	1170	802	2056	1680
	Subtotal	1455	2710	1425	1257	2709	1964
AÇORES	Homens	12	17	1	12	17	2
	Mulheres	62	83	13	64	89	27
	Subtotal	74	100	14	76	106	29
MADEIRA	Homens	3	6	4	3	8	4
	Mulheres	11	54	31	14	118	46
	Subtotal	14	60	35	17	126	50
TOTAL DE ENTRADAS E SAÍDAS, POR FAIXA ETÁRIA		2346	5028	2795	2034	4949	3374
TOTAL DE ENTRADAS E SAÍDAS, POR FAIXA GÉNERO	Homens	2112			1945		
	Mulheres	8057			8412		
TOTAL DE ENTRADAS E SAÍDAS		10.169			10.357		
TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE		46,3%			47,2%		

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
DESEMPENHO SOCIAL		
Segurança e Saúde no Trabalho		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Associado ao tópico relevante "Saúde e Segurança no Trabalho". Págs. 42 e 65.
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• **Objetivo:** Assegurar a saúde e bem estar dos colaboradores através da prevenção de acidentes de trabalho. • **Política:** Existe um foco estratégico na segurança e saúde no trabalho, consubstanciado em diversas iniciativas transversais às empresas do grupo. Algumas empresas têm Planos de Prevenção implementados. • **Compromissos/Objetivos/Metas:** >530 avaliações de risco. Taxa de frequência <40. Taxa de gravidade <1000. Nº consultas medicina no trabalho / Nº colaboradores >50%. • **Responsabilidade e recursos:** Direção Qualidade, Ambiente e Segurança • Mecanismos reclamação: Os colaboradores podem fazer chegar as suas reclamações através dos canais hierárquicos ou dos Recursos Humanos. Qualquer acidente grave é reportado à Autoridade de Condições do Trabalho, pelo Gabinete Jurídico da Trivalor, em articulação com os serviços internos de saúde e segurança do trabalho, em 24 horas. • **Projetos:** Págs. 67.
	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 403: Saúde e Segurança Ocupacional 2016	403-2 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho.	Pág. 66
	403-3 Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais relacionado com a sua ocupação.	Em 2016 apenas de verificaram 2 casos de doenças profissionais.
Formação e Educação		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira	Associado ao tópico relevante "Formação e Avaliação". Págs. 42 e 69
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	• **Objetivo:** Otimizar as competências e o desempenho dos colaboradores. • **Política:** Existe um foco estratégico na formação e educação, consubstanciado em diversas iniciativas transversais às empresas do grupo. • **Compromissos/Objetivos/Metas:** Cumprimento das 35h de formação por pessoa, por ano. • **Responsabilidade e recursos:** Academia Trivalor • **Mecanismos reclamação:** Existe mecanismo de reclamação criado para os colaboradores poderem reportar qualquer ocorrência à Academia Trivalor. • **Projetos:** Págs. 69 e 70.
	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.

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 404: Formação e Educação 2016	404-1 Média de horas de formação anual por colaborador.	Pág. 74.
	404-2 Programas para desenvolvimento de competências e gestão do fim da carreira.	Pág. 73.
	404-3 Percentagem de colaboradores que recebem regularmente avaliação de desempenho.	Pág. 72.
Práticas de Segurança		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira.	Associado ao tópico relevante "Segurança de Pessoas, Bens e Dados". Págs. 42 e 58.
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes.	• **Objetivo:** Assegurar os níveis mais elevados de segurança para todas as pessoas, bens e dados sob a nossa responsabilidade. • **Política:** Em relação aos dados existem várias políticas em vigor na Trivalor automatizadas nos sistemas informáticos implementados pela B2B (exemplos: Controlo de acessos e de passwords, Registo de alterações, Política de antivírus, Gestão de armazenagem, backups, entre outras). A área da vigilância humana e eletrónica possui algumas políticas específicas para o setor. • **Compromissos/Objetivos/Metas:** Ausência de perda ou violação de dados. Zero incidentes de segurança. • **Responsabilidade e recursos:** A Administração da Trivalor e das respetivas empresas. O DPO (departamento de proteção de dados) é responsável pela implementação de medidas técnicas e organizativas para a proteção da privacidade dos dados. • **Mecanismos reclamação:** Os colaboradores podem fazer chegar as suas reclamações através dos canais hierárquicos ou dos Recursos Humanos. Qualquer situação de maior gravidade no caso dos dados o DPO notifica a Comissão Nacional de Proteção de Dados, sem demora injustificada e, sempre que possível, até 72 horas após ter tido conhecimento da mesma. Qualquer situação de maior gravidade em relação a pessoas e bens do cliente a Administração da empresa ou pessoa mandatada para tal, notifica a Polícia de Segurança Pública. No caso das empresas de vigilância humana e eletrónica a Administração da empresa ou pessoa mandatada para tal, notifica o Ministério de Administração Interna ou a Autoridade Nacional de Proteção Civil. • **Projetos:** Págs. 58 e 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 *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
Práticas de Segurança		
GRI 416: Saúde e Segurança dos Clientes 2016	410-1 Pessoal de segurança com formação nas políticas ou procedimentos de direitos humanos	Desde 2014 que esta temática faz parte do módulo base da formação inicial de vigilante. Assumimos que a totalidade dos vigilantes a desempenhar funções em empresas Trivalor recebeu esta formação.
Saúde e Segurança do Cliente		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira	Associado aos tópicos relevantes "Segurança Alimentar" e "Alimentação e Vida Saudável". Págs. 42, 51, 52 e 85.
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	• **Objetivo:** Potenciar hábitos de alimentação e vida saudáveis. • **Política:** As empresas de Food Service têm políticas definidas nesta área. • **Compromissos/Objetivos/Metas:** Redução de açúcar, sal e gordura; Informação ao consumidor; Educação alimentar de colaboradores e consumidores; Aumento da oferta de hortofrutícolas. • **Responsabilidade e recursos:** Direção Qualidade, Ambiente e Segurança • **Mecanismos reclamação:** Existem mecanismos formais para apresentação de reclamações de clientes, consumidores e colaboradores. No caso dos clientes/consumidores as reclamações poderão ser efetuadas à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica. Em alternativa, existe a opção de resolução de litígios amigavelmente através dos Centros de Arbitragem dos conflitos de Consumo. (Nota: A resposta a autoridades competentes ou centros de litígio é efetuada pela Administração da empresa ou pessoa mandatada para tal, nono prazo legal de 10 dias úteis). No caso de colaboradores as situações deverão ser reportadas aos Recursos Humanos. • **Projetos:** Págs. 86 a 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 feedback dos nossos stakeholders, análise de benchmarking e, sempre que disponíveis, com ratings externos de desempenho.
GRI 416: Saúde e Segurança dos Clientes 2016	416-1 Avaliação dos impactes na saúde e segurança das principais categorias de produtos e serviços	Pág. 52 e 81.
	416-2 Incidentes de não-conformidade relacionados com impactes na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços	Pág. 52 e 81.

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
Food Processing Sector Disclosure	FP5 Percentagem do volume de produção fabricado em unidades operacionais, certificadas por uma organização independente, em conformidade com normas internacionalmente reconhecidas de sistema de gestão de segurança de alimentos.	Pág. 52.
	FP6 Percentagem do volume total de vendas de produtos ao consumidor, discriminado por categoria de produto, que contêm baixo teor de gorduras saturadas e trans, sal e açúcares adicionados.	Págs. 85 a 89.
	FP7 Percentagem do volume total de vendas de produtos ao consumidor, discriminado por categoria de produto, que contêm um teor acrescido de ingredientes nutritivos como fibras, vitaminas, minerais, fitoquímicos e adição de alimentos funcionais.	Págs. 85 a 89.
Comunicação de Marketing		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	Associado ao tópico relevante "Qualidade de produtos e serviços". Págs. 42 e 50.
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	• **Objetivo:** Potenciar a satisfação e fidelização dos consumidores. • **Política:** A generalidade das empresas têm políticas definidas nesta área. • **Compromissos/Objetivos/Metas:** Realização de mais de 760 inspeções aos serviços (limpeza, restauração, segurança, etc.). Taxa de reclamações <1%. • **Responsabilidade e recursos:** Direção Qualidade, Ambiente e Segurança • **Mecanismos reclamação:** Livros de Reclamações (oficiais ou internos) e Inquéritos de Satisfação. As reclamações poderão ser reportadas pelo consumidor à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica. Em alternativa, existe a opção de resolução de litígios amigavelmente através dos Centros de Arbitragem dos conflitos de Consumo. (Nota: A resposta a autoridades competentes ou centros de litígio é efetuada pela Administração da empresa ou pessoa mandatada para tal, no prazo legal de 10 dias úteis).
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	A Trivalor realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o 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
GRI 418: Privacidade dos Clientes 2016	418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Não foram identificados quaisquer casos.
Privacidade do Cliente		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Associado ao tópico relevante "Segurança de Pessoas, Bens e Dados". Ver abordagem de gestão de "Práticas de Segurança".	

NORMA GRI	INDICADOR	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
Comunicação Transparente		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira	Págs. 42 e 80.
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	• **Objetivo:** Contribuir para uma melhor perceção interna e externa da Trivalor e das suas empresas, respondendo com rapidez às necessidades de comunicação. • **Política:** Foco estratégico na comunicação, procurando a harmonização e alinhamento da imagem da Trivalor e de todas as suas empresas num todo coeso • **Compromissos/Objetivos/Metas:** Chegar consistentemente a todos os stakeholders da Trivalor de forma mais rápida, eficaz e assertiva • **Responsabilidade e recursos:** Gabinete de Comunicação da Trivalor. • **Mecanismos reclamação:** N.A. • **Projetos:** Págs. Pág. 80
	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.

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

FICHA TÉCNICA	
TÍTULO	Relatório de Sustentabilidade 2016
PROPRIEDADE	Trivalor SGPS SA
COORDENAÇÃO	Comissão de Responsabilidade Social e Grupo de Projeto de Responsabilidade Social
CONSULTORES	BSD Consulting Portugal
DESIGN E PAGINAÇÃO	Happy Brands
REVISÃO	Afonso Muñoz, Alda Ribeiro, Alexandre Bastos, Alexandre Soares, Álvaro Bessa, Ana Antunes, Ana Cristina Marques, Ana Oliveira, António Diniz, António Gonçalves, António Graça, António Vasconcelos, Berta Silva, Bruno Faneco, Cândido Pinto, Carla Marques, Carlos Moura, Célia Falcão, Cristina Azambuja, David Oliveira, Domingos Rufino Pereira, Dulce Barbosa, Elsa Boto, Elsa Garcia, Fátima Cordeiro, Fernando Bento, Fernando Lourenço, Francisco Azevedo Mendes, Francisco Gomes, Gonçalo Figueiredo de Barros, Gonçalo Serrenho, Helena Santos, Hernâni Oliveira, Hugo Tedim, Joaquim Cabaço, João Costa, João Santos, Jorge Chapouto, José Carvalho, José Leal de Araújo, José Luís Cordeiro, João Castro, João Fernandes, João Ramiro Simões, João Santos, João Simões, Kevin McGuiness, Luís Bravo, Luís Ferreira, Luís Garcia, Luís Neves, Manuel Meireles Pinto, Manuel Palma, Manuel Quinaz, Maria de Fátima Portulez, Maria do Céu Brandão, Mário Cordeiro, Marisa Martins, Marisa Ribeiro, Marta Carvalho, Marta Lucas, Marta Silva, Natália Costa Santos, Nuno Demony, Nuno Gomes, Nuno Lopes, Nuno Rocha, Nuno Salgueiro Antunes, Olga Silva, Patrícia Melo, Patrícia Olas, Paula Machoqueiro, Pedro Barbosa, Pedro Matos, Raul Leitão, Ricardo Alves, Rodolfo Ferreira, Rogério Silva, Rui Jorge, Sandra Biléu, Sandra Domingos, Sandra Pires, Sara Fernandes, Seixas Ferreira, Sofia Crisóstomo Silva, Sofia Martins, Sónia Mendes, Tatiana Pereira, Tiago Oliveira, Vanda Silva, Vitor Calejo, Vitor Malveiro, Vitor Santos
APROVAÇÃO DE CONTEÚDOS	Conselho de Administração da Trivalor
DATA	Setembro 2017
FOTOGRAFIA	Luísa de Sousa Flores - Páginas 3, 57, 83, 84
	Teresa Ribeiro - Página 87

TRIVALOR