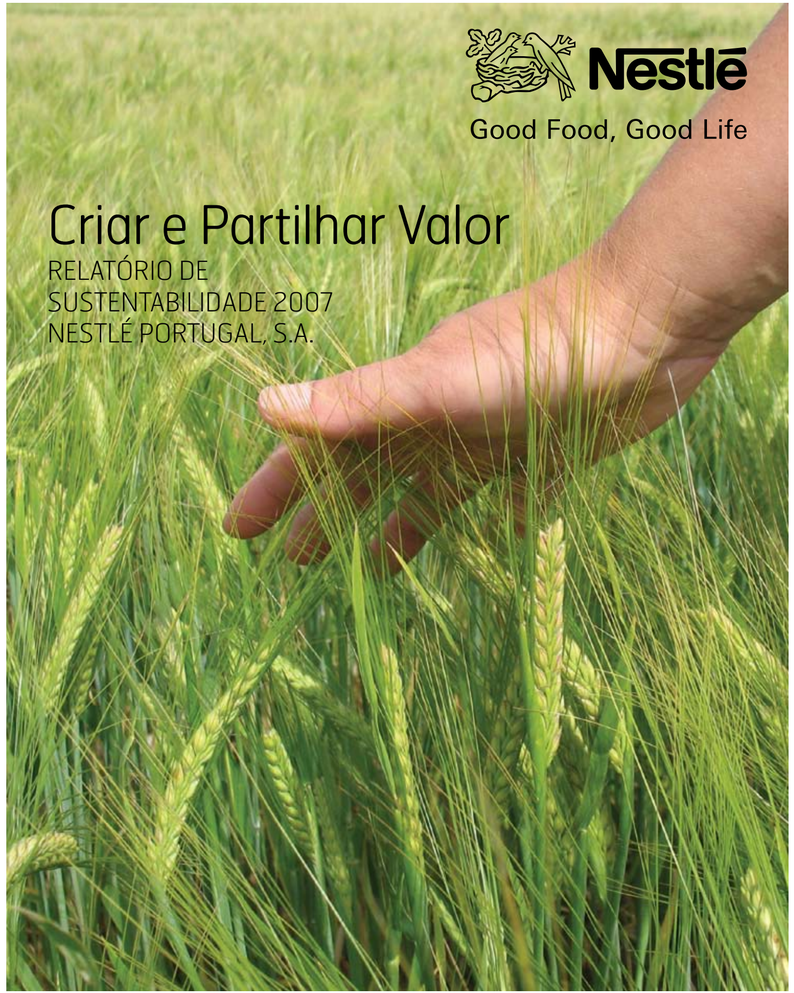
Para mais informações e comentários
por favor contactar:
Direcção de Relações Corporativas

É proibida a reprodução sem
autorização do Editor/Editado
por Nestlé Portugal, S.A..
Todos os direitos reservados.
® Todas as marcas são propriedade
da Societé des Produits Nestlé S.A.,
Vevey - Suíça



Nestlé

Good Food, Good Life

Criar e Partilhar Valor

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2007 NESTLÉ PORTUGAL, S.A.

História da Nestlé

Desde o seu nascimento, a marca Nestlé é sinónimo de qualidade, segurança, confiança e inovação alimentar

NESTLÉ NO MUNDO

1867
Fundação da Sociedade Henri Nestlé - Farinha Láctea Henri Nestlé.

1905
Fusão com a Anglo-Swiss Condensed Milk Company, a primeira fábrica de leite condensado na Europa (1866) - Criação da Nestlé & Anglo-Swiss Condensed Milk Company com sede em Cham, Vevey.

1929
Fusão da Nestlé & Anglo Swiss Condensed Milk Company com Peter, Cailler, Kohler Chocolat Suisses S.A., criando uma das maiores empresas de chocolate do mundo.

1938
Introdução do café Nescafé, o primeiro café instantâneo do mundo, fruto da pesquisa e investigação da Nestlé.

1947
Fusão da Nestlé & Anglo – Swiss Holding Company Ltd. com a Alimentana S.A., herdeira da companhia fundada por Julius Maggi e fabricante de produtos sob a marca Maggi. A empresa passa a chamar-se Nestlé Alimentana Company S.A., Cham-Vevey.

1960
Aquisição da empresa Crosse & Blackwell (conservas e enlatados).

1963
Aquisição da empresa norueguesa Findus (ultracongelados).

1969
A Nestlé adquire 30% das acções da Société Générale des Eaux Minérales de Vittel, empresa francesa de águas.

1971
Aquisição da Libby's (sumos de frutas).
Fusão com a empresa suíça Ursina-Franck (produtos lácteos, cafés e alimentos infantis).

1973
Aquisição da Stouffer's (ultracongelados, *catering* e hotelaria).

1974
A Nestlé torna-se accionista da L'Oréal (25%), empresa francesa de cosmética.

1977
A empresa altera a sua designação social para Nestlé S.A.
Aquisição da empresa americana Alcon Laboratories, Inc., fabricante de produtos farmacêuticos e soluções oftalmológicas.

1985
Aquisição da Carnation, uma empresa americana de produtos para animais de companhia, culinários e produtos lácteos.

1986
Aquisição da empresa francesa Herta (refrigerados).

1988
Aquisição da empresa italiana Buitoni-Perugina (refeições italianas).
Aquisição da empresa inglesa Rowntree (chocolates).

1990
Joint-venture Nestlé e General Mills para a produção e comercialização de cereais de pequeno-almoço. Esta aliança formalizou-se na criação da companhia Cereal Partners Worldwide S.A.

1992
A Nestlé adquire uma posição dominante na Société Générale des Eaux Minérales de Vittel, tornando-se o seu maior accionista.
Aquisição da empresa francesa de águas Perrier.

1994
Aquisição da empresa americana Alpo.

1998
Aquisição da marca italiana de água San Pellegrino.
Aquisição da Spillers Petfoods.

NESTLÉ EM PORTUGAL

1923
Fundação da Sociedade de Produtos Lácteos, Lda., tendo como principal sócio o Prof. Egas Moniz. Nasce em Santa Maria de Avanca a primeira fábrica portuguesa de leite em pó simples, que será o embrião do que é hoje a Nestlé Portugal.

1933
A Sociedade de Produtos Lácteos obtém o exclusivo da fabricação e venda dos produtos Nestlé. Início do crescimento da empresa.

1948
Início da comercialização dos produtos Maggi.

1958
Início da comercialização de Nescafé.

1968
Fundação da Prolacto Lacticínios de S. Miguel, em São Miguel, nos Açores.

1971
Início das actividades do negócio Nestlé Foodservices, com uma gama diversificada de produtos para restauração, pastelaria e vending.

1973
A Sociedade de Produtos Lácteos passa a designar-se Nestlé Produtos Alimentares, SARL.

1974
Início do fabrico de Nescafé na fábrica de Avanca.

1978
Início do fabrico de produtos culinários (Sopas e Caldos Maggi) na fábrica de Avanca.

1984
Início do fabrico e comercialização de produtos ultra-congelados Findus na fábrica da Gafanha da Nazaré.
Aquisição da fábrica de chocolates Rajá.

1985
Início do fabrico do Chocolate Nestlé na fábrica da Rajá.
Aquisição da Tofa – Torrefacção de Cafés, Lda.

1986
Início da fabricação dos Cereais de Pequeno - Almoço na fábrica de Avanca.
Alteração da designação social para Nestlé Portugal, S.A..

1987
Aquisição da empresa Casa Christina – Torrefações.
Aquisição da empresa Sical – Torrefações.

1990
Aquisição de uma participação na Sociedade de Águas de Pisões – Moura S.A.

1993
Aquisição da empresa Longa Vida (iogurtes e sobremesas lácteas) e da Buondi (café torrado).

1994
Lançamento do Nestea.
Inauguração da nova sede da Nestlé Portugal em Linda-a-Velha.

2001
Lançamento da Nestlé Aquarel (água).

2002
A Sociedade de Águas de Pisões – Moura S.A. muda a sua designação social para Nestlé Waters Portugal S.A.
Criação do negócio Nestlé Purina PetCare em Portugal.

2003
Incorporação da Nestlé SGPS na Nestlé Portugal S.A.
Celebração dos 80 anos da Nestlé em Portugal.
Visita do Presidente da República Portuguesa, Dr. Jorge Sampaio, à fábrica da Nestlé em Avanca.
Em função da aquisição internacional do Grupo Powwow, integração no Grupo Nestlé em Portugal da empresa Selda – Comércio e Representações, Lda.
Lançamento do negócio Nespresso em Portugal.

2005
A Selda – Comércio e Representações, Lda. altera a sua denominação para Nestlé Waters Direct Portugal – Comércio e Distribuição de Produtos Alimentares, S.A.

2006
Constituição da joint-venture Lactalis Nestlé Produits Frais para o negócio de iogurtes e sobremesas lácteas na Europa. Em Portugal, este negócio é gerido pela Sociedade Longa Vida – Indústrias Lácteas, S.A. que passa a integrar a joint-venture Lactalis Nestlé Produits Frais.

2000
Aquisição da empresa americana PowerBar Inc., fabricante de barras energéticas e nutritivas.

2001
Aquisição da americana Ralston Purina, empresa de alimentação para animais de estimação.
A Ralston Purina e a Friskies fundem-se numa única organização denominada Nestlé Purina PetCare.

2002
Aquisição da empresa dinamarquesa Shöller e da americana Chef America (ultracongelados).
O negócio das águas, do qual fazem parte as marcas Vittel, Perrier e San Pellegrino, é baptizado com a designação Nestlé Waters.

2003
Aquisição do negócio de gelados da empresa suíça Movenpick. Aquisição da empresa americana Dreyer's (gelados) e da Powwow (fornecedor de soluções de água engarrafada para escritórios e para o lar).

2004
Aquisição do negócio de gelados da empresa finlandesa Valiojaatelo.

2005
Aquisição da Wagner Tiefkühlprodukte GmbH (ultracongelados e pizzas), da Protéika e da Musashi (negócios de nutrição)

2006
Aquisição da empresa americana Jenny Craig (clínicas de gestão e controlo de peso) e da empresa australiana Uncle Tobys (snacks, cereais e iogurtes).

2007
Aquisição do negócio de nutrição clínica da empresa Novartis, da empresa americana de nutrição infantil Gerber e da suíça Henniez (águas e sumos).

Edição
Nestlé Portugal, S.A.
Direcção de Relações Corporativas
Rua Alexandre Herculano, 8
2799-554 Linda-a-Velha
www.nestle.pt
faleconnosco@pt.nestle.com

Consultoria
Sustentare

Design e Paginação
Companhia do Texto

Impressão
Gráfica Europam, Lda.

Tiragem
1800 exemplares

Depósito Legal
286557/08

Agradecimentos

Este espaço é dedicado em exclusivo a todos os colaboradores da Nestlé Portugal que empenhadamente contribuíram para a realização e desenvolvimento deste Relatório de Sustentabilidade. Foi às várias unidades da empresa que fomos buscar muita da informação que aqui apresentamos e sem a qual não teria sido possível construir este Relatório. O seu contributo foi imprescindível. A todos, o nosso muito obrigado.

CRIAR E PARTILHAR VALOR

ÍNDICE

01. O Mundo Nestlé 5
1.1. Visão, Missão, Valores e Códigos 6
1.2. A Nestlé em Portugal 10
1.3. Marcas e Produtos 12
1.4. A Nestlé no Mundo 14

02. A Nestlé Portugal num minuto 17
2.1. Mensagem do Director-Geral e Administrador-Delegado 18
2.2. Principais indicadores de desempenho 2007 20

03. Nestlé – Good Food, Good Life 25
3.1. Governo e Estratégia Corporativa 26
3.2. A Criação de Valor Partilhado – o conceito de responsabilidade social corporativa e a gestão dos aspectos económicos, sociais e ambientais 28
3.3. Compromissos Nestlé 30

04. Gestão da Cadeia de Valor 33
4.1. Relacionamento com as Partes Interessadas 34
4.1.1. Ambiente 38
4.1.2. Colaboradores 48
4.1.3. Consumidores 60
4.1.4. Clientes 66
4.1.5. Fornecedores 68
4.1.6. Comunidade 70
I. Associações Empresariais e Sectoriais 75
II. Comunidade Académica 76
III. Órgãos Governamentais 76
IV. Órgãos de Comunicação Social 77

05. Notas Metodológicas 79
5.1. Âmbito e Notas Metodológicas 80
5.2. Índice GRI 81
5.3. Auto-Declaração 88

01.

O Mundo Nestlé

1.1. Visão, Missão, Valores e Códigos
1.2. A Nestlé em Portugal
1.3. Marcas e Produtos
1.4. A Nestlé no Mundo

1.1. Visão, Missão, Valores e Códigos

Nutrição, Saúde e Bem-Estar no coração da Nestlé

A Nestlé líder no mercado da alimentação, posiciona-se como Companhia de Nutrição, Saúde e Bem-Estar assumindo-o claramente na sua assinatura Good Food, Good Life. Este posicionamento está presente na inter-relação que mantém com todas as partes interessadas não só através dos produtos e serviços que disponibiliza mas também da sua presença na comunidade.

VISÃO

Uma Companhia de referência na área da Alimentação, Nutrição, Saúde e Bem-Estar que oferece aos seus consumidores produtos de elevada segurança, qualidade e nutricionalmente equilibrados. Uma autoridade em termos nutricionais que se baseia na extensa rede de investigação e desenvolvimento para criar produtos inovadores e diferenciadores que vão ao encontro das expectativas do consumidor.

MISSÃO

A Nestlé tem como missão produzir e comercializar produtos alimentares e bebidas de elevada mais-valia nutricional de modo a criar valor partilhado que possa ser sustentado a longo prazo para accionistas, colaboradores, consumidores, parceiros de negócio e um largo número de economias nacionais nas quais a Nestlé exerce a sua actividade.

VALORES

A Nestlé é uma Companhia humana com particular preocupação pelo bem-estar dos seus consumidores e dos seus colaboradores. Possui um elevado compromisso com o fabrico de produtos de qualidade. A Companhia respeita todas as culturas e tradições bem como procura adaptar os seus produtos aos hábitos alimentares das comunidades onde se encontra integrada, abraçando a diversidade cultural. Em suma, a cultura Nestlé traduz-se num forte compromisso com uma sólida ética de trabalho, nas relações pessoais baseadas na confiança e no respeito mútuo, num tratamento directo e personalizado, numa abordagem pragmática aos negócios, numa atitude aberta e dinâmica, no orgulho em contribuir para a reputação e desempenho da Companhia e, por fim, na lealdade e identificação com a mesma.

PRINCÍPIOS CORPORATIVOS EMPRESARIAIS

Os Princípios Corporativos Empresariais da Nestlé são os pilares base que regem a forma de estar e de actuar da Companhia em assuntos relacionados com a saúde e nutrição infantil, a gestão da água, a gestão e liderança, o governo corporativo, a segurança, a saúde e higiene no trabalho, os recursos humanos, a comunicação com o consumidor, a protecção do meio-ambiente, o relacionamento com os parceiros de negócio e com a sociedade no seu todo. A Nestlé incorporou nos seus Princípios Corporativos o Pacto Global das Nações Unidas e os seus dez princípios na área dos direitos humanos, legislação laboral, ambiente e luta contra a corrupção.

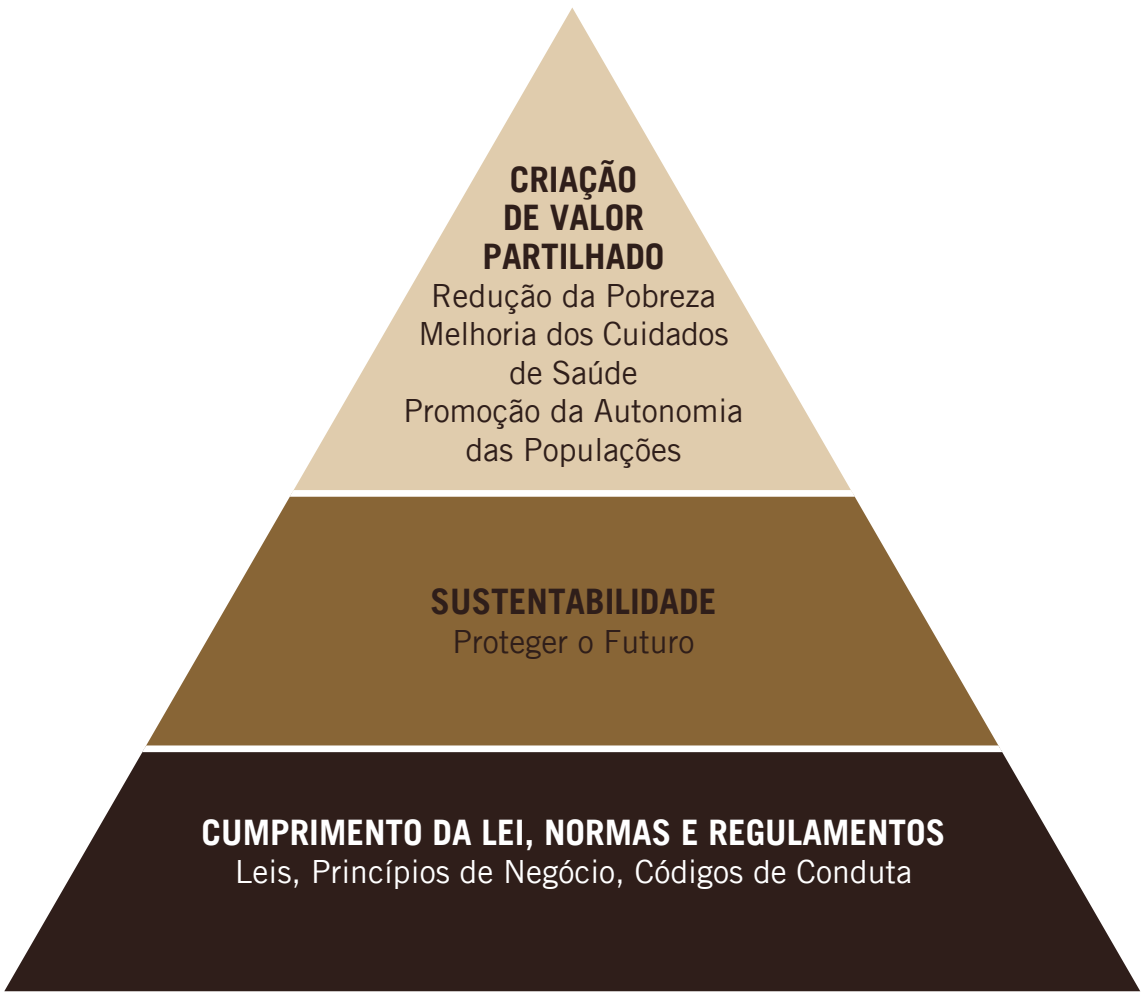
Os Princípios Corporativos Empresariais são o reflexo e o alicerce das práticas e comportamentos de todos os colaboradores dentro e fora do Universo Nestlé. A transparência, a honestidade, a integridade e uma preocupação geral com o bem-estar das pessoas, assumem-se essenciais nas relações que a empresa estabelece com todas as partes interessadas.

ESTES PRINCÍPIOS REFLECTEM-SE E ESTÃO CONSUBSTANCIADOS DE UMA FORMA MAIS ALARGADA EM DOCUMENTOS CHAVE TAIS COMO:

Princípios de Gestão e Liderança da Nestlé	Os princípios organizacionais da Companhia, os valores, as competências e características chave de um gestor.
Código de Conduta Empresarial da Nestlé	Conjunto de comportamentos, valores e princípios que devem ser adoptados pelos colaboradores constituindo um módulo comum de referências comportamentais de actuação.
Política de Recursos Humanos da Nestlé	Directrizes base para a gestão eficiente dos recursos humanos. Engloba aspectos como a gestão das pessoas, o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional, a remuneração e o desenvolvimento profissional.
Política da Nestlé sobre Saúde e Segurança no Trabalho	Enfoque na prevenção de acidentes e doenças profissionais, o relacionamento com entidades terceiras, o envolvimento dos colaboradores e a implementação do sistema de gestão.
Política de Meio Ambiente da Nestlé	Compromisso com o desempenho em matéria de meio-ambiente, integração da sustentabilidade ambiental como elemento de gestão e as práticas e programas ambientais inseridos num coerente sistema de gestão.
Política de Comunicação com o Consumidor Nestlé	Princípios básicos de comunicação com o consumidor. Enfoque na publicidade a um consumo moderado, na apresentação de crianças em actividades físicas e na comunicação adequada a uma dieta saudável e equilibrada.
Princípios de Compras da Nestlé	Conjunto de princípios aplicados à relação com fornecedores. Enfoque na organização e estrutura, nas estratégias e no planeamento, nas práticas sustentáveis, na avaliação de desempenho, nos aspectos legais, entre outros.
Código de Conduta de Fornecedores da Nestlé	Estabelece padrões mínimos não negociáveis que devem ser adoptados pelos fornecedores durante a realização de negócios com a Nestlé. Enfoque na integridade, na sustentabilidade do aprovisionamento, na proibição da utilização de trabalho forçado ou mão-de-obra infantil, na segurança e saúde, no respeito pelo ambiente, na divulgação e transparência no cumprimento com o código.

A Pirâmide da Criação de Valor Partilhado

O cumprimento e a observância da lei e dos princípios e códigos anteriormente descritos são essenciais para a Nestlé e são por isso a base da pirâmide da Criação de Valor Partilhado. Na sua sequência, a empresa integrou e consolidou nos seus sistemas de gestão uma preocupação com a minimização do impacte ambiental e a preservação do meio ambiente para as gerações futuras. Como corolário desta forma de estar na sociedade, foi comunicado em 2006, o conceito de Criação de Valor Partilhado, o que implica a criação de valor para a Nestlé a par da criação e distribuição de valor para a sociedade, numa perspectiva de promoção e autonomia das próprias populações, dotando-as de ferramentas e conhecimentos para o seu desenvolvimento futuro.



1.2. A Nestlé em Portugal

Legenda:
- ▲ Sede
- ● Centros de Distribuição
- ■ Fábricas

4 UNIDADES DE PRODUÇÃO:

A FÁBRICA DE AVANCA
Produz Cereais Infantis e Juvenis (CERELAC, NESTUM, PENSAL), Cereais de Pequeno-Almoço (ESTRELITAS, CHOCAPIC, FIBRE 1, TRIO), Leite em Pó (ALPINA, GLORIA, LACTA, MSK), Cafés Solúveis e Bebidas (TOFINA, BRASA, BOLERO, MOKAMBO, EKO, PENSAL, RICORÉ), produtos direccionados à restauração (pudins, mousses, CLIC) e natas para o negócio de refrigerados (Lactalis).

A FÁBRICA DO PORTO
Produz Cafés Torrados sob as marcas locais SICAL, BUONDI, TOFA, CHRISTINA, bem como outras marcas para diferentes mercados. A fábrica do Porto também produz monodoses sob a marca NESCAFÉ e iniciou, no final de 2007, a produção de Café Certificado pela Rainforest Alliance sob a marca BUONDI.

A FÁBRICA DE LAGOA
Produz leite em pó e manteiga.

A FÁBRICA DO SEIXAL (NESTLÉ WATERS DIRECT)
Dedica-se exclusivamente ao enchimento de garrafões de água.

1.3. Marcas e Produtos

Uma Companhia baseada na força das suas marcas

NESTLÉ NUTRITION	NAN, Nestlé, CERELAC, Isosource, RESOURCE	Fórmulas infantis, leite crescimento, boiões, sumos, cereais infantis, cereais lácteos, bolachinhas, nutrição clínica
LÁCTEOS E CEREAIS	NESTUM, Pensal, Molico, NIDO, Leite Condensado	NESTUM, NESTUM Go, PENSAL, MOLICO, NIDO, Leite Condensado NESTLÉ
CAFÉS TORRADOS	SICAL, TOFA, Buondi, Christina	SICAL, TOFA, BUONDI, CHRISTINA
BEBIDAS	NESCAFÉ, Dolce Gusto, Nesquik, Tofina, Mokambo, Bolero, Pensal, BRASA	Cafés Puros, Especialidades de Café, Achocolatados, Bebidas de Cereais com Café, Bebidas de Cereais sem Café, Bebidas em doses individuais
CHOCOLATES	KitKat, CRUNCH, SMARTIES, CAJA ROJA, After Eight, Nestlé, Aero	KIT KAT, NESTLÉ CLASSIC, NESTLÉ Caja Roja, Tablete culinária, CRUNCH, SMARTIES, LION, BACI, AFTER EIGHT, MILKYBAR, NESQUIK, Bombons RAJÁ, AERO

CULINÁRIOS	Buitoni, Maggi	Puré de batata, caldos, sopas, pizzas, pizzas snacks, refeições italianas
NESTLÉ PROFESSIONAL	Buitoni, Nescafé, Davigel, Maggi, comfort Office	Produtos direccionados ao mercado da restauração e soluções para escritórios.
GELADOS	Maxibon, Smarties, Extreme, Nestlé Gelataria, Nesquik, Kit Kat, Nestlé Gold	MAXIBON, NESTLÉ, EXTREME, SMARTIES, NESQUIK, KIT KAT, NESTLÉ GOLD, NESTLÉ Gelataria
CEREAIS DE PEQUENO-ALMOÇO	Nestlé Chocapic, Nestlé Estrelitas, Nestlé Clusters, Nestlé Fitness	CHOCAPIC, CHOCAPIC DUO, NESQUIK, ESTRELITAS, CHEERIOS, TRIO, CINI MINIS, CRUNCH. GOLDEN GRAHAMS, COOKIE CRISP, BASIX, FITNESS, FITNESS & Fruits, FITNESS & Chocolate, FITNESS Mel & Amêndoas, FIBRE 1, CLUSTERS, CLUSTERS Chocolate, MULTI CHEERIOS
PET CARE	Pro Plan, One, Gourmet, Friskies, Dog Chow, Cat Chow, Purina Veterinary Diets	Produtos para animais de estimação.
NESPRESSO	Nespresso	Café em cápsulas, doses individuais
ÁGUAS	Nestlé Aquarel, Selda Bebagua	NESTLÉ AQUAREL, SELDA BEBAGUA

1.4. A Nestlé no Mundo

A Nestlé encontra-se presente nos 5 continentes

Grupo Nestlé no Mundo **2007**

Volume de Negócios	65.421 Milhões de Euros
Fábricas	480 fábricas em 86 países
Centros de Pesquisa	17
Número de Colaboradores	276 000

Suécia
Finlândia
Noruega
Rússia
Dinamarca
Polónia
Bélgica
República Checa
Alemanha
Eslováquia
Ucrânia
Áustria
Hungria
Casaquistão
Suíça
Sérvia
Roménia
Bulgária
Grécia
Uzbequistão
Itália
Turquia
China
Irão
República da Coreia
Japão
Malta
Síria
Tunísia
Líbano
Israel
Kuwait
Argélia
Egipto
Jordânia
Bahrain
Paquistão
Qatar
Bangladesh
Taiwan
Hong Kong
Emirados Árabes Unidos
Arábia Saudita
Índia
Tailândia
Filipinas
Vietname
Nigéria
Camarões
Sri Lanka
Malásia
Congo
Quénia
Singapura
Gabão
República Democrática do Congo
Indonésia
Papúa Nova Guiné
Angola
Ilhas Fiji
Zimbabué
Ilhas Maurícias
Nova Caledónia
Austrália
Moçambique
África do Sul
Nova Zelândia

02.

A Nestlé Portugal num minuto

2.1. Mensagem do Director-Geral e Administrador-Delegado

2.2. Principais indicadores de desempenho 2007

2.1. Mensagem do Director-Geral e Administrador-Delegado

Consolidação de processos e negócios

O presente Relatório é o primeiro Relatório de Sustentabilidade da Nestlé Portugal, no qual procurámos delinear a nossa estratégia corporativa e de negócio de acordo com as directrizes internacionais de publicação de Relatórios, a GRI (*Global Reporting Initiative*). Este Relatório, cujo ciclo de publicação será anual, é um marco importante no relato da sustentabilidade e reflecte o nosso desempenho em 2007 nas três dimensões da sustentabilidade: económica, social e ambiental.

O ano de 2007 foi um ano de consolidação, não só de negócios mas também de processos. A transição para uma plataforma informática de gestão integrada exigiu uma aprendizagem e adaptação constante de todos os colaboradores no sentido da criação de novas rotinas e processos de trabalho. Um processo transversal aplicado a todas as áreas da empresa foi um dos grandes desafios cumpridos. Ao nível do mercado, a pressão concorrencial em algumas categorias de produto potenciaram o lançamento de novos produtos baseados na inovação e renovação bem como novas formas diferenciadoras de comunicar com o consumidor. Aos desafios temos respondido com inovação,dedicação e compromisso baseados no profissionalismo, na determinação e no envolvimento de todos os nossos colaboradores.

O conceito de criação de valor partilhado é a base na qual sustentamos o nosso relacionamento com a comunidade que nos rodeia e é com base nesta perspectiva que construímos o nosso Relatório de Sustentabilidade. O conceito de Criação de Valor e a Partilha desse Valor com a comunidade assumem cada vez mais importância para o sucesso da Nestlé e, como acreditamos, da própria sociedade. Através da cadeia de valor – produtores agrícolas, produção e distribuição de bens alimentares e consumidores – procuramos gerar benefícios económicos, sociais e ambientais não só para a Nestlé mas também para aqueles que, de forma directa ou indirecta, se relacionam connosco. Para a Nestlé, este é o verdadeiro sentido da Responsabilidade Social Corporativa e que procuramos transmitir às nossas partes interessadas. Estamos convictos que a sustentabilidade é um factor de competitividade chave para o crescimento das empresas socialmente responsáveis e terá uma importância cada vez maior no futuro empresarial fruto também de uma maior sensibilização e conhecimento dos consumidores.

Como Companhia de Nutrição, Saúde e Bem-Estar, a Nestlé está ainda comprometida em disponibilizar produtos nutricionalmente equilibrados aos seus consumidores com base na inovação e pesquisa científica. Este é um compromisso assumido com os consumidores por todo o Mundo. Em Portugal, não é excepção. Com uma presença que conta já com 85 anos em Portugal, continuamos empenhados em ter o melhor

desempenho possível não só nas áreas de negócio, como também ao nível dos colaboradores e dos consumidores, clientes, fornecedores e comunidade. A Nutrição, a Saúde e o Bem-Estar, o desenvolvimento dos nossos colaboradores, a redução de consumos a nível ambiental e produtivo bem como a qualidade e segurança das matérias-primas, tendo por base a criação e partilha de valor, dão forma às linhas orientadoras para o futuro. Contamos com o contributo de todas as nossas partes interessadas para as levar a bom porto. É ainda importante destacar que, neste relatório, para além de reportarmos o nosso desempenho em sustentabilidade, formulamos ainda compromissos futuros como a redução do consumo de água e energia, 5% e 3% respectivamente por tonelada de produto acabado, a finalização da implementação dos Valores Diários de Referência (VDR's) nas embalagens de produtos Nestlé, a auditoria a 100% dos fornecedores (para as matérias-primas consideradas críticas para a actividade da Nestlé) e o desenvolvimento de uma política de voluntariado empresarial.

Por último, a informação que aqui apresentamos teve como origem as várias unidades da Companhia. Para todos os colaboradores que empenhadamente deram o seu contributo para o desenvolvimento deste Relatório, o nosso reconhecimento e apreço pelo trabalho realizado.

António Saraiva de Reffóios

2.2. Principais indicadores de desempenho 2007

ECONÓMICOS E FINANCEIROS (EUR)	Nestlé Portugal	Nestlé Waters Direct
Volume de Negócios	541.904.000 €	
Resultado Operacional	50.281.641 €	1.367.932,25 €
Resultado Líquido	30.085.988 €	918.146,28 €
EBITA	55.481.000 €	
Total do Activo Líquido	352.973.131 €	13.324.632,05 €
Capital Próprio	200.769.869 €	3.571.776,59 €
Investimentos Realizados	29.196.000 €	
Valor Económico Directo Gerado	507.872.600 €	
Vendas Líquidas	506.033.623 €	
Valor Económico Distribuído	455.126.352 €	
Custos Operacionais	419.803.386 €	
Remunerações e Benefícios de Colaboradores	57.858.330 €	
Pagamentos ao Estado (impostos)	14.529.664 €	
Investimentos na Comunidade (doações)	654.119 €	
Valor Económico Acumulado	52.746.249 €	

INDICADORES AMBIENTAIS	unidades	Nestlé Portugal	Nestlé Waters Direct
Consumo de Energia	10^9Joules(GJ) 10^9Joules(GJ) por tonelada de produto acabado	505 645 9,17	1969
Consumo de Água	10^3 m^3 m^3 por tonelada de produto acabado	818 14,6	92
Emissões Directas de CO_2	Toneladas CO_2 Toneladas CO_2 por tonelada de produto acabado	26 749 485	59
Produção de Águas Residuais	10^3 m^3 m^3 por tonelada de produto acabado	201 3,64	29
Produção de Subprodutos	Toneladas Kg por tonelada de produto acabado	18 865 342	77
Produção de Resíduos	Toneladas Kg por tonelada de produto acabado	442 8,02	1
Taxa de Valorização de Resíduos		97%	

INDICADORES SOCIAIS	unidades	Nestlé Portugal	Nestlé Waters Direct
Colaboradores	Nº	1515	
Média horas formação por colaborador	Nº	15,8	
Participantes formação*	Nº	2110	
Postos trabalho criados	Nº	41	
Avaliação de desempenho	% colaboradores	80%	
Índice frequência total	considera o número de acidentes totais, com e sem baixa	16,6%	

* Alguns Colaboradores participaram em mais de uma acção de formação, totalizando 2110 participantes.

Prémios

AS 10 MELHORES EMPRESAS

Novembro 2007 – A Nestlé Portugal ficou classificada em segundo lugar no Troféu Melhor Empresa 2006 num Ranking promovido pelo jornal Diário de Notícias e divulgado em Novembro de 2007. O Diário de Notícias elege as 10 Melhores Empresas com base em critérios quantitativos estabelecidos nos relatórios e contas de cada empresa. Este Troféu visa premiar a excelência do negócio e permitir uma maior visibilidade aos casos considerados exemplares no tecido empresarial português.

RECURSOS HUMANOS

Foi atribuído à Nestlé Portugal o Prémio "Igualdade é Qualidade" relativamente a 2007 pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), tutelada pelo Ministério do Trabalho e Solidariedade Social, pelas suas melhores práticas em termos de igualdade de oportunidades entre homens e mulheres no trabalho. Este Prémio reconhece publicamente a Nestlé como uma Companhia que implementa medidas exemplares na criação de igualdade de oportunidades entre homens e mulheres.

PRODUTOS

Março/Abril 2007 – Marcas de Confiança – CERELAC, Cereais NESTLÉ, Chocolates NESTLÉ e FRISKIES foram distinguidos pelos portugueses como Marcas de Confiança, num estudo realizado pelas Selecções do Reader's Digest realizado entre Setembro e Novembro de 2006.

Produto do Ano 2007 (eleito pelos consumidores):
- Categoria Achocolatados – NESQUIK Júnior;
- Categoria Cafés – SICAL Unidoses (5 Estrelas e Descafeinado);
- Categoria Auxiliares para Sobremesas – Pepitas de Chocolate Preto para uso culinário NESTLÉ;
- Categoria Crescimento Infantil – BEBÉ GO;
- Categoria Pré-Cozinhados Mini Pizzas BUITONI PICCOLINIS.

SOCIEDADE - DISTINÇÕES

Junho 2007 - A Nestlé Portugal foi distinguida pela Câmara Municipal de Oeiras com a Medalha de Ouro de Mérito Municipal pelo seu compromisso social com a comunidade de Oeiras.

Junho 2007 – A Junta de Freguesia de Linda-a-Velha homenageou a Nestlé pelos serviços prestados à freguesia (onde está instalada a sede da Nestlé Portugal, S.A.) e pelo seu contributo para o desenvolvimento económico e social da mesma. Para simbolizar esta distinção, a Junta de Freguesia ofereceu à Nestlé uma serigrafia que se encontra actualmente exposta nas instalações de Linda-a-Velha.

DISTINÇÕES INTERNACIONAIS EM SUSTENTABILIDADE

O reconhecimento do compromisso com a sustentabilidade é evidenciado através dos vários índices em que a Nestlé participa, bem como através das distinções e prémios que anualmente recebe. Alguns exemplos:
- "AAA" no *Innovest Strategic Value Advisors* em 2006/2007;
- 100 *Most Sustainable Corporations in the World*, aparece pela primeira vez na lista de 2007;
- *Dow Jones Sustainability Index*;
- *Dow Jones STOXX Sustainability Index*;
- *Gold Class in SAM Sustainability Yearbook* 2008.

03.
Nestlé – Good Food, Good Life

3.1. Governo e Estratégia Corporativa

3.2. A Criação de Valor Partilhado – o conceito de responsabilidade social corporativa e a gestão dos aspectos económicos, sociais e ambientais

3.3. Compromissos Nestlé

3.1. Governo e Estratégia Corporativa

Visão estratégica, responsabilidade e responsabilização, são factores fundamentais que guiam a organização de forma a corresponder às expectativas dos accionistas e da sociedade no seu todo

GOVERNO CORPORATIVO

A Nestlé Portugal, S.A. é uma sociedade de direito português detida a 100% pela Nestlé España, S.A. Ambas as sociedades integram o Grupo Nestlé, cuja empresa-mãe é a sociedade Nestlé, S.A., com sede em Vevey, na Suíça.

A estrutura governativa da Nestlé Portugal S.A. (ano 2007) é constituída por um Conselho de Administração, de cariz estatutário, com 5 elementos, e por um Comité de Direcção, não estatutário, com funções executivas, composto por 13 elementos. Três dos membros do Conselho de Administração são igualmente membros do Comité de Direcção. Os restantes membros são não-executivos para o mercado português e têm o papel de desafiadores e supervisores da estrutura executiva em Portugal.

O mercado português está inserido numa região denominada Região Ibérica, da qual fazem parte os mercados português e espanhol.

COMPOSIÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO

Laurent Henri Bruno Freixe – Presidente (Market Head Região Ibérica) – não-executivo em Portugal
António Saraiva de Reffóios – Administrador Delegado (Director Geral Nestlé Portugal)
Fernando Mota – Administrador (Director de Finanças e Controlo Nestlé Portugal)
Enrique Grabulosa Perpiña – Administrador não-executivo em Portugal
Fernando Revuelta Laso – Administrador (Director Serviços Jurídicos Ibéricos)

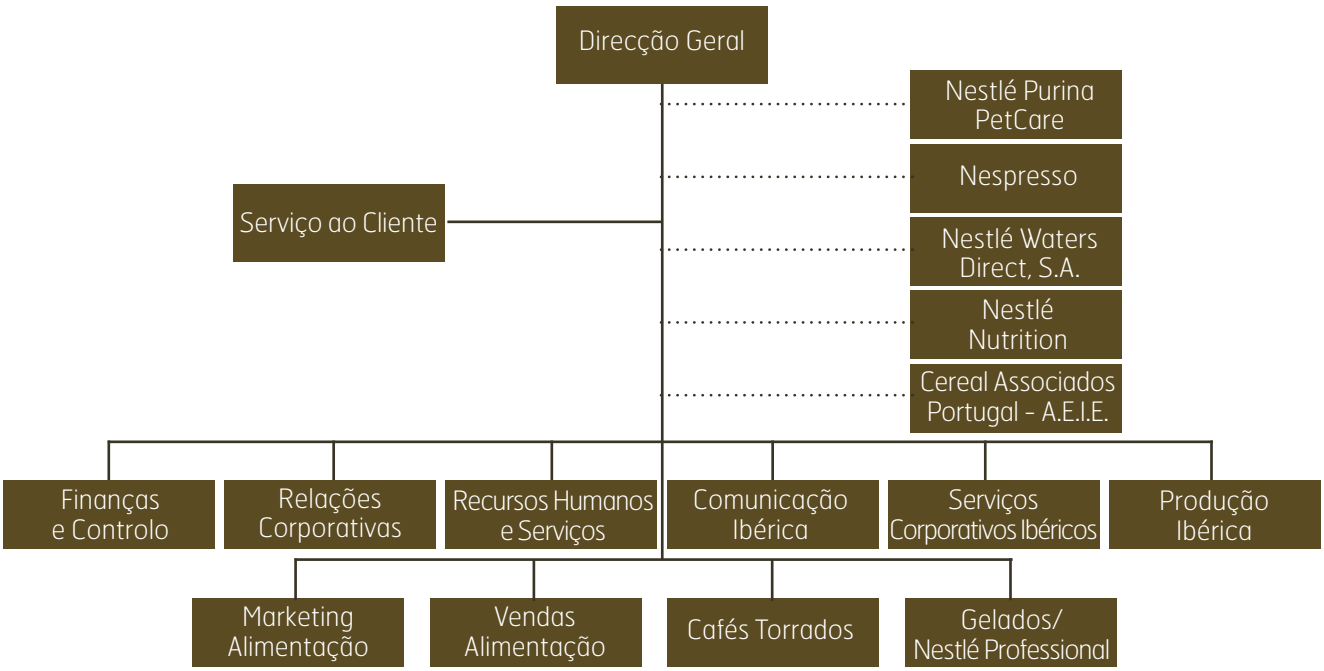
O Comité de Direcção da Nestlé Portugal é constituído por 13 elementos, dos quais 8 são de nacionalidade portuguesa e 5 de nacionalidade espanhola.
Os Directores são oriundos das áreas: Direcção-Geral, Direcção Finanças e Controlo, Direcção de Relações Corporativas, Divisão de Recursos Humanos e Serviços, Direcção de Serviços Corporativos Ibérica, Direcção de Produção Ibérica, Direcção de Comunicação Ibérica, Direcção Serviços Jurídicos Ibéricos, Direcção de Marketing Alimentação, Direcção de Vendas Alimentação, Direcção Nestlé Profissional/Gelados, Direcção Cafés Torrados e Serviço ao Cliente.

O Comité Nestlé in the Market inclui os acima representados bem como áreas de negócio da Nestlé. Este Comité é composto por 17 elementos, dos quais 10 elementos são de nacionalidade portuguesa, 5 de nacionalidade espanhola, 1 de nacionalidade brasileira e 1 de nacionalidade belga. Além dos elementos acima descritos, o Comité Nestlé in the Market conta ainda com a participação da Nestlé Purina PetCare, da Nestlé Nutrition, da Nespresso e da Nestlé Waters Direct.

A remuneração dos administradores é estabelecida pela Assembleia-Geral enquanto que a do Comité de Direcção é estabelecida pelo Comité de Remunerações situado na casa-mãe na Suíça através da aplicação da Política de Remunerações. Os administradores são nomeados pelo accionista (Nestlé Espanha) e o Comité de Direcção é nomeado pela administração. Os elementos do Comité de Direcção são avaliados pelo Director-Geral e o Director-Geral é avaliado pelo Market Head da Região Ibérica.

A nível interno, a Companhia encontra-se dividida em Direcções que englobam Unidades. A área corporativa é constituída pela Direcção-Geral, Finanças & Controlo, Relações Corporativas, Recursos Humanos e Serviços, Produção Ibérica, Serviços Corporativos Ibéricos e Comunicação Ibérica enquanto a área operacional é constituída pelas Direcções Marketing Alimentação, Vendas Alimentação, Cafés Torrados e Gelados/Nestlé Profissional.

ORGANIGRAMA NESTLÉ PORTUGAL, S.A.



Dentro do universo Nestlé existem ainda estruturas de negócio que, pela sua organização a nível internacional, possuem uma gestão verticalizada a nível ibérico ou europeu. A Nestlé Nutrition, o negócio de nutrição infantil e clínica, a Nestlé Purina PetCare, o negócio de alimentação para animais de companhia, a Nespresso, o negócio de café em cápsulas, e a Nestlé Waters Direct, o negócio de sistemas de água para escritórios e lar. Existem ainda duas *joint ventures* criadas para a exploração conjunta de um mesmo negócio. A Cereal Partners Worldwide resultou de uma parceria a 50/50 entre a Nestlé e a General Mills para o mercado dos cereais de pequeno-almoço. Já em 2006, nasceu a parceria entre a Lactalis e a Nestlé que deu origem à Lactalis Nestlé Produits Frais para o mercado dos iogurtes e sobremesas lácteas.

Em 2007, fruto da aquisição internacional do negócio de nutrição clínica da empresa Novartis, a Nestlé em Portugal integrou na Nestlé Nutrition o negócio da Novartis Medical Nutrition.

De forma a apoiar a gestão executiva, a Nestlé possui auditorias, com uma estrutura independente das funções executivas no Grupo Nestlé e que reporta directamente ao órgão de administração da empresa mãe, respeitando a separação de responsabilidades de supervisão com a execução na organização. Estes auditores, reportam os aspectos económicos, sociais e ambientais que traduzem a performance da organização e o bem-estar do meio onde está inserida.

ESTRATÉGIA CORPORATIVA

Os quatro pilares estratégicos de actuação pautam a abordagem da Nestlé face ao seu negócio. A criação de valor partilhado atravessa de forma transversal cada pilar da estratégia corporativa:

- Eficiência Operacional: através do estabelecimento de metas e objectivos concretos de redução de consumos, a Nestlé procura minimizar o impacto na sociedade e no meio ambiente ao mesmo tempo que reduz o gasto em matéria de energia, água, material de embalagem, entre outros.

- Inovação, renovação e desenvolvimento de marcas, produtos e serviços: a inovação, a renovação e o desenvolvimento de marcas, produtos e serviços contribuem para o contínuo crescimento da Companhia e para a sua diferenciação no mercado gerando mais-valias económicas ao mesmo tempo que lança para o mercado produtos inovadores, nutricionalmente equilibrados e acessíveis aos consumidores;

- Disponibilidade dos produtos Nestlé, onde, quando e como os consumidores os pretendem: disponibilizar os produtos Nestlé em todos os potenciais locais de compra onde os consumidores os possam comprar, numa dada altura e da maneira mais segura e conveniente para o seu consumo;

- Comunicação clara e de proximidade com o consumidor: a comunicação com o consumidor privilegia uma mensagem clara, transparente e de valor acrescentado, procurando sempre colocar ao dispor do consumidor toda a informação que este necessita para fazer escolhas nutricionalmente adequadas.

Esta é a estratégia de negócio da Nestlé, centrada na criação de valor para os consumidores. Esta estratégia é apenas concretizável através da coerente abordagem que é feita à criação e partilha de valor por todos os *stakeholders*.

3.2. A Criação de Valor Partilhado

O conceito de responsabilidade social corporativa e a gestão dos aspectos económicos, sociais e ambientais

O CONCEITO DE VALOR PARTILHADO

O conceito central da responsabilidade social corporativa da Nestlé é o da criação e partilha de valor. Trata-se de um conceito inovador que não obedece a padrões externos mas que se encontra intrínseco à própria estratégia de negócio e a um compromisso assumido nos "Princípios Corporativos Empresariais da Nestlé".

Para que uma empresa possa alcançar o sucesso a longo prazo deverá criar valor, não apenas para os seus accionistas mas também para a sociedade onde se encontra inserida, de forma sustentada. Condição *sine qua non* é a adopção de um comportamento responsável assegurando a conformidade e o respeito dos Princípios Corporativos Empresariais da Nestlé e das leis nacionais e normas internacionais. Assim certificamos que o comportamento adoptado se traduz em acções correctas, justas e viáveis, respectivamente, em termos económicos, sociais e ambientais.

Este conceito baseia-se numa óptica de completa interdependência entre o negócio de uma empresa e a sociedade onde ela se encontra presente. O negócio contribui para o progresso da sociedade e todos os sectores da sociedade contribuem para a melhoria do negócio e para o seu desenvolvimento. Para a Nestlé significa adoptar uma visão de longo prazo, criando e partilhando valor com todas as partes interessadas.

A responsabilidade social corporativa é pois a capacidade da Companhia integrar na sua gestão e na procura de rentabilidade, preocupações com os impactos económicos, sociais e ambientais decorrentes da sua actividade e pressupõe um diálogo aberto com os seus parceiros (colaboradores, accionistas, consumidores, clientes, fornecedores e sociedade civil).
Em suma, a abordagem da Nestlé à criação de valor partilhado baseia-se:

- Numa perspectiva de longo prazo;
- Numa forte presença nos países e no conhecimento das suas culturas;
- Na responsabilidade e na responsabilização.

CRIAMOS E PARTILHAMOS VALOR

Em cada etapa da cadeia de valor, as actividades da Nestlé têm em si o potencial de gerar benefícios económicos, sociais e ambientais.

Através da aquisição de matérias-primas, a Nestlé contribui para o desenvolvimento económico de centenas de milhares de pequenos agricultores por todo o mundo. Através das suas actividades operacionais, a Companhia procura elevar continuamente o nível dos padrões de segurança alimentar e das práticas de empregabilidade. Através da investigação e desenvolvimento aplicados aos seus produtos e serviços, ajuda o consumidor a satisfazer as suas necessidades nutricionais, contribuindo de uma forma plena para a sua saúde e bem-estar.

Este conceito foi teorizado no relatório "O conceito Nestlé de responsabilidade social corporativa, como implementado na América Latina" e reflecte-se no seguinte quadro:

Uma estrutura para a criação de valor partilhado

É esta análise da cadeia de valor e das partes interessadas envolvidas em cada etapa da cadeia que determinam a oportunidade de acrescentar valor para a Nestlé e para a sociedade.

UMA ESTRUTURA PARA A CRIAÇÃO DE VALOR PARTILHADO O CONCEITO NO MERCADO PORTUGUÊS

AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO RURAL

Uma vez que a Nestlé não possui terrenos agrícolas para cultivo de matérias-primas tem necessidade de adquirir as matérias-primas de que necessita a produtores agrícolas. O impacto na cadeia de valor é pois realizado através das práticas de aquisição, nomeadamente através de um aprovisionamento de qualidade e de sustentabilidade bem como através da procura de melhores colheitas. Através da aquisição das matérias-primas que necessita nomeadamente cereais, leite e café, a Nestlé cria postos de trabalho de forma indirecta, melhorando o nível de vida dos seus fornecedores. A Nestlé potencia ainda a formação técnica a agricultores e a disponibilização e transmissão de conhecimentos técnicos e assistência no terreno e privilegia o estabelecimento de parcerias a longo prazo. Incentiva ainda a aplicação de práticas agrícolas sustentáveis. Desta forma, a Nestlé garante a elevada qualidade e segurança das matérias-primas e serviços bem como um aprovisionamento sustentável. A sociedade, por outro lado, recebe alimentos de elevado valor nutricional bem como beneficia do compromisso a longo prazo estabelecido pela Nestlé com a diminuição na utilização de recursos naturais em toda a sua cadeia de valor.

AMBIENTE, PRODUÇÃO E DISTRIBUIÇÃO

Na sua interacção com o meio ambiente a Nestlé baseia-se em práticas ambientais de referência através das quais aplica políticas e padrões exemplares no sentido

de contribuir para a sustentabilidade ambiental e para a redução da sua pegada ecológica. Nas suas actividades produtivas procura ser a referência no sector alimentar através da aplicação de padrões de segurança alimentar e de gestão de risco ao longo da cadeia de valor. Desta forma, a Nestlé potencia um crescimento sustentável e rentável face à crescente procura de produtos alimentares e bebidas assegurando a continuidade do negócio a longo prazo, uma vez que necessita de matérias-primas de qualidade e de água limpa para as suas actividades. Um ambiente despoluído e a utilização sustentável dos recursos naturais são por isso condições imprescindíveis para a sustentabilidade das suas operações. Através da diminuição de consumos de recursos naturais e energia diminui os custos e aumenta a rentabilidade. No que à sociedade diz respeito, realiza-se um investimento na comunidade, na preservação dos recursos naturais e na redução de consumos com impactes ambientais.

RECURSOS HUMANOS

A Nestlé tem um impacto considerável nas comunidades onde se insere não só através da criação de postos de trabalho directos, potenciando o desenvolvimento social e económico das mesmas, bem como através do investimento que realiza no desenvolvimento e qualificação dos seus colaboradores. Com base em padrões laborais de excelência, a qualificação e a motivação dos colaboradores revela-se essencial para o alcance de bons resultados de negócio contribuindo assim para o crescimento sustentado do negócio e potenciando ao mesmo tempo o desenvolvimento de futuros líderes.

PRODUTOS E CONSUMIDORES

O posicionamento Nutrição, Saúde e Bem-Estar atravessa de forma transversal a cadeia de valor da Nestlé. Através das suas actividades, a Nestlé procura contribuir para o conhecimento generalizado acerca da nutrição bem como sensibiliza os seus colaboradores para estilos de vida saudáveis. Como valor acrescentado para a empresa, a Nestlé oferece produtos de elevada qualidade e segurança alimentar através dos quais procura fidelizar os seus consumidores no sentido de fazer crescer o seu negócio a longo prazo. Os consumidores, por seu turno, têm à sua disposição produtos de elevada mais-valia nutricional, de qualidade e seguros. Podem ainda consultar facilmente a informação nas embalagens de produtos Nestlé que visam facilitar a integração do produto no estilo de vida do consumidor bem como através dos vários canais de comunicação que a Nestlé coloca ao seu dispor.

3.3. Compromissos Nestlé

A criação de valor partilhado pressupõe a criação de compromissos e metas que orientam a acção da empresa na prossecução de um maior desempenho no que diz respeito à implementação da sustentabilidade ao longo da sua cadeia de valor.

Agricultura e Desenvolvimento Rural

Auditar 100% dos fornecedores (para as matérias-primas consideradas críticas para a actividade da Nestlé).

Meio-Ambiente e Qualidade

- Redução de 5% no consumo de água (por tonelada de produto);
- Redução de 3% no consumo de energia (por tonelada de produto);
- Continuação da construção da Estação de Tratamento de Águas Residuais na Fábrica de Lagoa (S. Miguel, Açores);
- Continuação da implementação do Sistema de Gestão Ambiental da Nestlé em todas as fábricas;
- Implementação de um Sistema Integrado de Gestão (Qualidade, Segurança Alimentar, Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho) de acordo com as normas NP EN ISO 9001, NP EN 22000, NP EN ISO 14001 e OSHAS 18001 na Fábrica de Avanca;
- Continuação da execução do *Nestlé Quality Management System* (NQMS).

Recursos Humanos

- Realização de acções de formação em Nutrição dirigidas ao colectivo de colaboradores;
- Desenvolver uma Política de Voluntariado Empresarial;
- Desenvolver mecanismos de conciliação da vida pessoal com a vida profissional;
- Potenciar os canais de comunicação interna.

Produtos e Consumidores

- Potenciar e relançar o Programa Educativo Apetece-me;
- Finalização da implementação dos Valores Diários de Referência (VDR's) nas embalagens de produtos Nestlé;
- Melhorar o nível de serviço prestado aos grande clientes.

04.

Gestão da cadeia de valor

4.1. Relacionamento com as partes interessadas

- 4.1.1. Ambiente
- 4.1.2. Colaboradores
- 4.1.3. Consumidores
- 4.1.4. Clientes
- 4.1.5. Fornecedores
- 4.1.6. Comunidade
  - I. Associações Empresariais e Sectoriais
  - II. Comunidade Académica
  - III. Órgãos Governamentais
  - IV. Órgãos de Comunicação Social

4.1. Relacionamento com as Partes Interessadas

Comunicar com as Partes Interessadas - Canais de Comunicação

Ao longo da sua cadeia de valor são várias as partes interessadas com as quais a Nestlé se relaciona e impacta directa ou indirectamente no desenvolvimento da sua actividade. No relacionamento que mantém com estas procura que o mesmo traduza a criação de valor partilhado o que significa dizer que existe uma relação de interdependência entre a empresa e as partes que a rodeiam numa óptica de melhoria e desenvolvimento a longo prazo para ambas as partes.

NESTLÉ	
Colaboradores	intranet, jornal interno Nestlé Notícias, painéis informativos, reuniões informativas, exposições internas, brochuras informativas;
Consumidores	internet, Nestlé Serviço ao Consumidor, newsletters electrónicas, brochuras, embalagens de produtos;
Clientes	internet, brochuras informativas, participação em feiras do sector;
Fornecedores	internet, selecção e avaliação de fornecedores, auditorias regulares, brochuras corporativas (princípios corporativos e códigos de conduta), inquéritos de satisfação enviados pelos fornecedores;
Comunidade	apoio/patrocínio de iniciativas, participação em projectos da comunidade, doações financeiras e em produto, realização de protocolos e colaboração com autarquias e associações locais;
Associações Empresariais e Sectoriais	apoio/patrocínio de projectos, brochuras corporativas, participação em seminários e conferências, presença nos corpos dirigentes de algumas entidades, associados e participação em grupos de trabalho;
Comunidade Académica	internet – universidade Nestlé, brochuras corporativas, atendimento personalizado às solicitações de professores e estudantes, Nestlé Serviço ao Consumidor, apresentações em instituições de ensino e apoio à realização de trabalhos académicos;
Órgãos Governamentais	brochuras corporativas, apoio a iniciativas, participação em programas desencadeados pelos órgãos governamentais (educação, saúde), participação em grupos de trabalho, desenvolvimento de projectos aplicados à comunidade educativa;
Comunicação Social	comunicados de imprensa, jornal interno Nestlé Notícias, brochuras corporativas, atendimento personalizado às solicitações de jornalistas, realização de visitas à sede mundial em Vevey (Suíça) e ao Nestlé Research Center em Lausanne.

A Nestlé compromete-se em manter um diálogo aberto com todas as partes interessadas comunicando através de amplos e variados canais de comunicação. Este envolvimento permite identificar as principais expectativas das partes interessadas bem como traçar futuras tendências, em termos de riscos e oportunidades.

O processo formal de identificação dos principais *stakeholders*, para o relatório e para as actividades quotidianas da Nestlé Portugal, baseou-se na análise e discussão com todos os colaboradores que iriam estar directamente ligados à disponibilização de conteúdos para este Relatório e, em conjunto, foram definidos as quatro partes interessadas prioritárias para consultar neste primeiro Relatório de Sustentabilidade: colaboradores, consumidores, clientes e fornecedores. Estes quatro *stakeholders* foram seleccionados como prioritários, devido ao elevado grau de interdependência nos impactes económicos, sociais e ambientais, resultantes directa e indirectamente das actividades desenvolvidas pela Nestlé Portugal.

Realizaram-se, posteriormente, pela primeira vez, reuniões com colaboradores, consumidores, clientes e fornecedores no sentido de aferir as suas expectativas relativamente às temáticas mais importantes a incluir no Relatório e aos principais desafios futuros que a empresa poderá enfrentar. Os participantes foram convidados pela Nestlé a partilharem abertamente as suas opiniões. Em baixo, enumeram-se alguns dos principais temas abordados pelas partes interessadas nestas reuniões:

CONSULTA A PARTES INTERESSADAS	TEMAS FOCADOS	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
Ambiente	• Comunicação das boas práticas ambientais; • Práticas de reciclagem e informação ambiental; • Energia, água, emissões atmosféricas e resíduos;	Págs. 38 a 47
Qualidade e Segurança Alimentar	• Qualidade e confiança dos produtos; • Confiança na marca e qualidade do produto são decisivos para a compra; • Satisfação do consumidor;	Págs. 60 a 63
Recursos Humanos	• Reconhecimento das boas práticas de recursos humanos; • Satisfação do colaborador;	Págs. 48 a 58
Aprovisionamento	• Importância das parcerias de longo prazo Nestlé/fornecedor favorecendo a viabilidade económica e a inovação de produtos; • Práticas ambientais na produção agrícola de matérias-primas – impactes positivos de práticas de cultivo sem materiais que contaminam os solos; • Divulgar zonas de cultivo nacionais utilizadas bem como a contratação de fornecedores nacionais; • Boas práticas de cultivo agrícola;	Págs. 68 e 69
Social	• Comunicação das boas práticas a nível social; • Descrição das principais iniciativas com a comunidade e a participação em associações sectoriais;	Págs. 70 a 77

As sessões foram propícias a um diálogo aberto do qual resultaram perspectivas de grande utilidade para a Nestlé Portugal. Os contributos internos e externos possibilitaram uma visão transversal da empresa e de acordo com diferentes perspectivas. Procurou-se responder, ao longo deste Relatório, aos temas que foram focados pelas partes interessadas bem como às suas recomendações em termos de estrutura e conteúdo.

O pilar ambiental foi a dimensão da sustentabilidade mais focada ao longo das reuniões no que diz respeito a comunicação das boas práticas ambientais não só da empresa mas também aplicadas aos fornecedores.

Foram também sugeridas algumas oportunidades nomeadamente no que diz respeito ao reforço da comunicação junto do consumidor, nomeadamente na comunicação das boas práticas ambientais e sociais que favorecem a qualidade do produto.

Os desafios para o futuro foram também abordados centrando-se na importância da gestão da água e da redução do seu consumo, na satisfação dos colaboradores (equilíbrio família-empresa e formação e avaliação de desempenho contínua), na satisfação do consumidor (iniciativas de aproximação e desenvolvimento de produtos nutricionalmente equilibrados) e, como corolário, a criação de valor partilhado (redistribuir parte do valor acrescentado e explicar o conceito às partes interessadas).

4.1.1. Ambiente

Criar Valor para a Nestlé: Comportamento responsável e sustentável no seu relacionamento com o meio-ambiente; políticas e padrões exemplares; objectivos de redução de consumos claros, definidos e atingidos, e preocupação com as gerações futuras. O futuro das operações da Nestlé está indissociavelmente ligado ao futuro do planeta.

Criar Valor para a Sociedade: O desenvolvimento sustentado da sociedade e a preocupação crescente com o meio-ambiente por parte dos cidadãos encontra reflexo nas acções adoptadas pelas empresas, contribuindo ao mesmo tempo para um mesmo objectivo, ou seja, não comprometendo a capacidade das gerações futuras em responder às suas próprias necessidades. A constante preocupação com a preservação dos recursos naturais e com a redução de consumos possibilita a renovação e a sustentabilidade dos recursos naturais.

A Nestlé está comprometida com a protecção do meio ambiente em todas as suas actividades. A gestão e desempenho ambientais são assegurados através da Política de Meio Ambiente da Nestlé, publicada em 1991, de cumprimento obrigatório em todo o mundo. A Nestlé adere à Carta das Empresas para o Desenvolvimento Sustentável da Câmara de Comércio Internacional (ICC). Com esta Carta a Nestlé compromete-se a:

- Integrar, como um elemento de gestão em cada negócio, políticas, programas e práticas ambientais em todas as actividades;
- Desenvolver, conceber e explorar as suas instalações e conduzir as actividades tendo em conta a utilização eficiente e sustentável dos recursos renováveis, a redução do impacte ambiental adverso e da formação de resíduos, bem como a eliminação segura e responsável dos resíduos industriais;
- Respeitar e cumprir as leis e as normas existentes nos mercados locais no que diz respeito às questões ambientais;
- Aplicar os padrões internos da Nestlé adequados às condições locais nas regiões onde a legislação ambiental específica não existe ou é insuficiente;
- Aperfeiçoar continuamente a protecção ambiental relativamente às actividades que desenvolve;
- Oferecer informação, comunicação e formação adequadas para construir uma compreensão interna e externa acerca do seu compromisso e actuação ambiental;
- Estabelecer objectivos ambientais, controlar o seu progresso, verificar os resultados e definir actuações futuras.

Esta actividade de protecção do meio-ambiente, levada a cabo por especialistas da Nestlé, garante a melhoria continua do desempenho ambiental ao longo da cadeia de valor, desde a produção e compra de matérias-primas, à fabricação, embalagem, distribuição e, por último, até ao consumidor.

Desde 1995 a Nestlé possui o seu próprio sistema de gestão ambiental, o *Nestlé Environmental Management System* (NEMS), cuja finalidade é unificar todas as suas actividades e medidas direccionadas ao meio ambiente. O NEMS, implementado em todas as fábricas da Nestlé, é uma ferramenta imprescindível para a melhoria contínua dos indicadores ambientais, para a implementação das acções correctivas e preventivas necessárias e para a correcção dos desvios que se verificam relativamente às normas. O NEMS está alinhado com a ISO 14001, sendo a certificação de todas as suas instalações produtivas um dos objectivos do Grupo para 2010. Para além desta certificação todas as fábricas da Nestlé, até 2010, deverão estar certificadas de acordo as normas NP EN ISO 9001, NP EN 22000 e OSHAS 18001 o que implica a certificação em Qualidade, Segurança Alimentar e Segurança e Saúde no Trabalho, respectivamente.

O compromisso de protecção e preservação do meio ambiente é evidenciado, igualmente, pelas instruções

internas que existem e que são periodicamente revistas. As preocupações ambientais são igualmente evidenciadas nos processos de Investigação e Desenvolvimento (I&D). Por este motivo, a Nestlé implementou um novo componente ao *Nestlé's Preliminary Manufacturing Dossier* (um documento preliminar que retrata todos os parâmetros técnicos e de produto) o pESIS, um acrónimo para *Preliminary Environmental and Workplace Safety Impact Study*. Apesar, das questões ambientais e de segurança já serem consideradas nos nossos processos de I&D, o pESIS garante que estas preocupações ocorram de uma forma sistemática e unificada abordando, simultaneamente, questões de segurança e saúde ocupacional.

Este processo foi concebido para assegurar a identificação e correcção precoce de questões ambientais e de segurança, bem como para identificar novas oportunidades na fase de concepção de novos produtos e processos e não apenas após a sua fabricação nos mercados e negócios.

O pESIS permite:
- Identificar e, se possível eliminar, ou pelo menos minimizar os riscos ambientais e de segurança;
- Garantir que os restantes riscos ambientais e de segurança são comunicados à fábrica envolvida na fabricação do novo produto e processo.

A integração de princípios, programas e práticas ambientais em cada área de negócio como um elemento de gestão e os contínuos investimentos na área ambiental tiveram como consequência uma redução significativa da nossa "Pegada Ecológica".

REDUÇÃO DA PEGADA ECOLÓGICA

O volume total de produção, em Portugal, em 2007 foi de 55 123 toneladas, o que representa um aumento de 8% relativamente ao ano de 2006. Este valor assume elevada importância porque permite relativizar o aumento ou diminuição nos consumos com o impacte ambiental e assim perceber a eco-eficiência das operações da Nestlé em Portugal.

Todos os indicadores apresentados neste ponto, são calculados de acordo com as definições e critérios estabelecidos na GI-14.003 (*Definitions of Environment Performance Indicators)* e são reportados através da ferramenta NEST – *Nestlé Environment & Safety Performance Tracking Tool Version 2* – o sistema de gestão de indicadores ambientais da Nestlé.

As referências utilizadas para as definições dos indicadores (GI-14.003- *Definitions of Environment Performance Indicators*) são as seguintes:
- GLOBE, para definições internas;
- Standards da indústria;
- *Global Reporting Initiative (GRI) G3 Guidelines;*
- *Confederation of the Food and Drink Industry of the EU (CIAA);*
- *Greenhouse Gas Protocol (GHG) Initiative;*
- *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD);
- *The Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC).

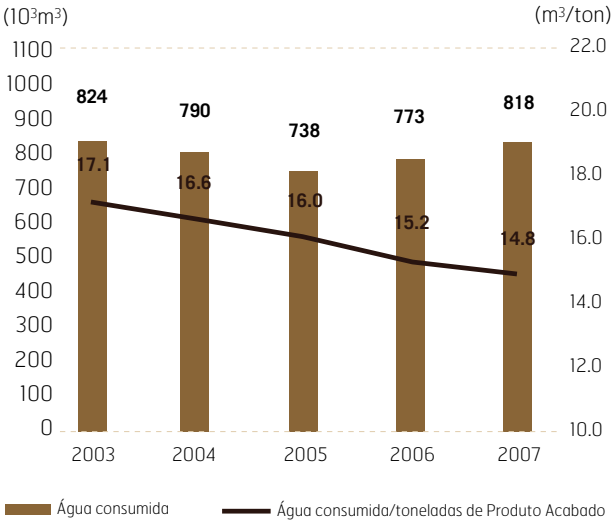
GESTÃO DA ÁGUA

Entende-se por consumo de água o total de água utilizada independentemente da sua origem (subterrânea, superficial ou rede municipal) e da sua utilização final (refrigeração, processo, limpeza, ingrediente, entre outros).

Nos últimos cinco anos (2003-2007), o consumo de água manteve-se mais ou menos constante, apesar do consumo específico (m^3/tonelada de produto acabado) ter diminuído cerca de 13%. Relativamente a 2006, esta redução foi de cerca de 2%.

Destacamos, o contributo da fábrica de Avanca com uma diminuição do consumo específico de 19%.

CONSUMO DE ÁGUA



Os custos com a água comprada e com o seu tratamento começaram a ser reportados no NEST em 2007, reflectindo a importância total de 256 000€.

Em 2007 o investimento em acções para redução de consumo de água, passou por iniciativas como:

Avanca

- Alteração do funcionamento da torre de arrefecimento da água industrial do sector de solúveis, durante os meses mais frios: utilização do ar exterior para arrefecimento da água industrial.
- Instalação de um sistema de abastecimento de água aos tanques com válvula modulante.
- Aumento da utilização de água recuperada nas lavagens e rega.

Porto e Lagoa

- Formação e sensibilização dos colaboradores.

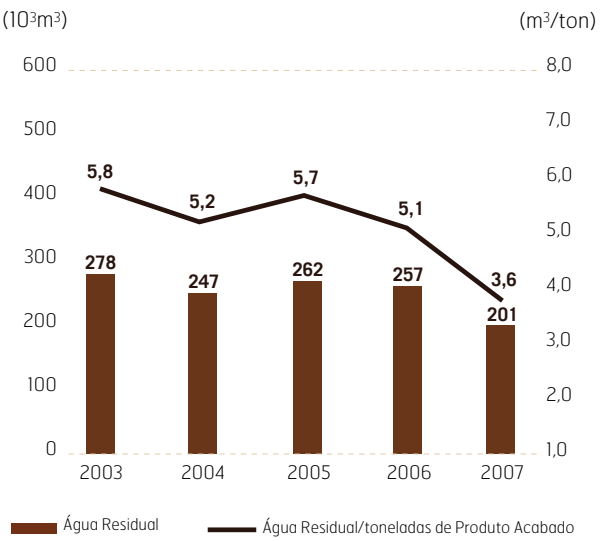
ÁGUAS RESIDUAIS

A água é um recurso natural, universal e indispensável e, para a Nestlé uma gestão responsável da água é uma prioridade absoluta. A redução da produção de águas residuais é, igualmente, um objectivo essencial para a Nestlé. Entre 2003 e 2007, a produção de águas residuais por tonelada de produto acabado foi reduzida em 28%.

Paralelamente a este objectivo, o tratamento das águas residuais é uma das nossas prioridades. Esta preocupação, começou algumas décadas atrás, e envolveu processos de desenvolvimento e de melhoria contínua. Sempre que não existam infra-estruturas locais ou municipais ou caso estas não cumpram as normas exigidas pela Nestlé, construímos a nossa própria Estação de Tratamento de Águas Residuais. Actualmente, existem 160 estações de tratamento em todo o mundo, 40 das quais na Europa.

Nesta área interessa destacar, os investimentos realizados na requalificação da Estação de Tratamento de Águas Residuais na fábrica de Avanca, nos anos de 2003/2004, cerca de 1 150 000€ e nos anos de 2007/2008 a construção de uma Estação de Tratamento de Águas Residuais na fábrica de Lagoa (S. Miguel, Açores), representando um investimento de 556 000€.

DESCARGA TOTAL DE ÁGUA (m^3)



GESTÃO DE ENERGIA

Entende-se por consumo de energia o total de energia consumida como, por exemplo, electricidade comprada, vapor comprado, água quente comprada, energia produzida a partir dos combustíveis utilizados (gás natural, gás propano, gasóleo, entre outros).

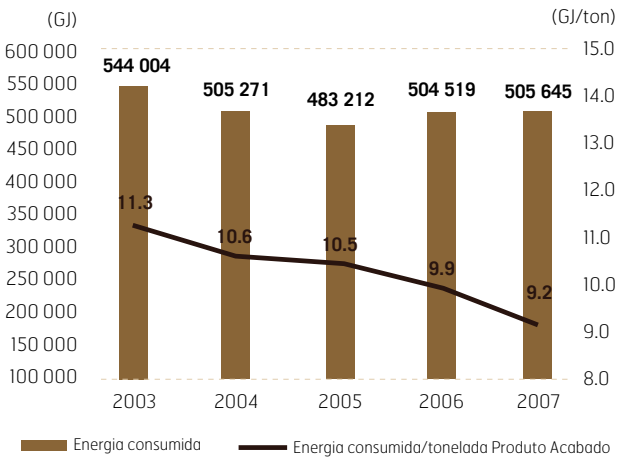
De 2006 a 2007, verificou-se uma redução de 8% no consumo de energia por tonelada de produto acabado nas fábricas em Portugal, o que corresponde a uma poupança de 41 226 GJ. Nesta poupança importa destacar a contribuição da fábrica de Lagoa (17%).

Nos últimos cinco anos (2003 a 2007), a diminuição do consumo de energia por tonelada de produto foi de 19%, o que demonstra o esforço e empenho das nossas fábricas na área da preservação dos recursos naturais e na adopção de tecnologias mais limpas.

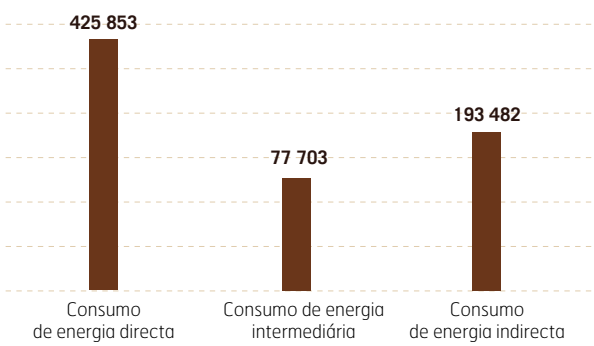
Em 2007, o custo com a energia (electricidade comprada e combustíveis) foi de cerca de 4,7 milhões de Euros.

Em 2006, este mesmo custo foi de 4,8 milhões de Euros, pelo que de 2006 a 2007 houve uma redução de cerca de 2% embora o custo da energia tenha aumentado.

CONSUMO DE ENERGIA



CONSUMO DE ENERGIA POR TIPO (GJ)



TOTAL DE POUPANÇA DE ENERGIA DEVIDO A MELHORIAS NA GESTÃO E NA EFICIÊNCIA

	2003	2007	Poupança/Aumento
Produção (ton)	48 311	55 123	14%
Consumo de energia (GJ)	544 004	505 645	-7%
Consumo específico de energia (GJ/ton produto acabado)	11,3	9,2	-19%

Em 2007, encetámos diversas acções para a redução do consumo de energia, nomeadamente:

Avanca
- Reformulação da rede de distribuição de ar comprimido.
- Redução da pressão de trabalho numa das caldeiras de vapor (17 para 15 bar).
- Utilização de dois secadores em vez de três, após mudança nas condutas de entrada e saída.
- Racionalização da utilização dos compressores de frio.

Porto
- Formação e sensibilização dos colaboradores.

Lagoa
- Alteração do processo produtivo: evaporador com maior eficiência produtiva e energética.
- Formação e sensibilização dos colaboradores.

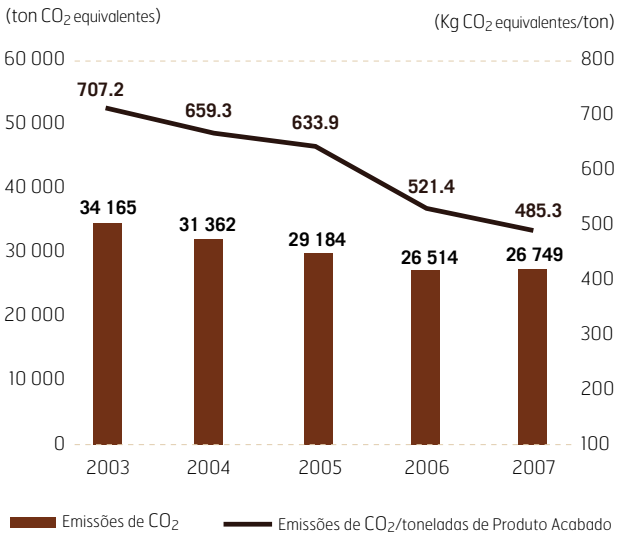
GESTÃO DAS EMISSÕES PARA A ATMOSFERA

Dióxido de carbono (CO_2)

As emissões directas de CO_2 nas nossas operações são produzidas pela queima controlada dos diferentes combustíveis utilizados. Este indicador tem um comportamento semelhante ao consumo de energia, já que estas emissões têm origem exclusivamente nas instalações de combustão existentes nas fábricas (emissões directas). No que diz respeito às emissões indirectas de CO_2 (electricidade) em 2007 este valor situou-se nos 9769 ton/ton produto acabado.

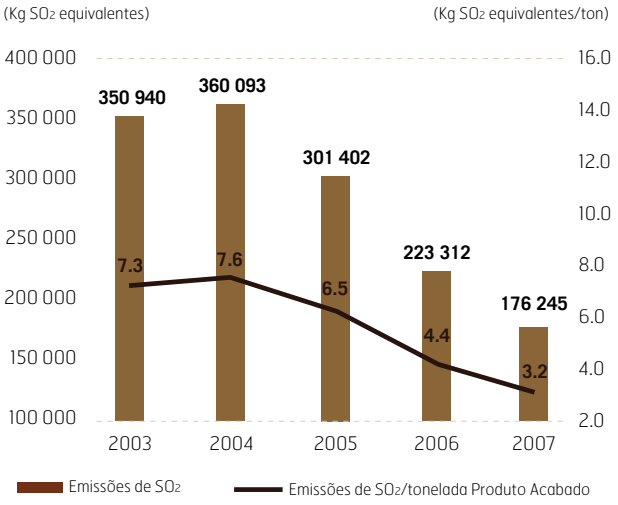
Relativamente a 2006, houve uma diminuição das emissões de CO_2 por tonelada de produto acabado em cerca de 7%, relativamente aos últimos cinco anos a redução foi de 31%.

EMISSÕES DIRECTAS CO_2



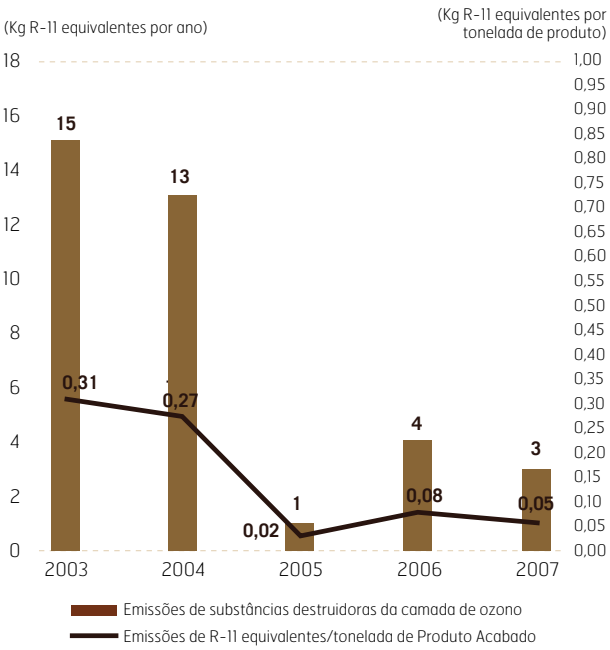
Potencial de acidificação

Neste indicador, contabilizam-se as emissões de óxidos de enxofre (SOx) e óxidos de azoto (NOx) resultantes da energia consumida nas fábricas.



Estas emissões têm um comportamento bastante favorável ao longo dos últimos cinco anos, devido aos vários investimentos realizados nas fábricas como é o caso da substituição de combustíveis.

Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono (kg R-11 equivalentes)



Assim, de 2003 a 2007, verificou-se uma diminuição de 56% por tonelada de produto acabado e de 2006 a 2007 de 28% por tonelada de produto acabado.

TOTAL DE DIMINUIÇÃO DE EMISSÕES DIRECTAS DE DIÓXIDO DE CARBONO DEVIDO A MELHORIAS NA OPERAÇÃO E NA EFICIÊNCIA

	2003	2007	Poupança/Aumento
Produção (ton)	48 311	55 123	14%
Emissões directas de CO_2 (toneladas)	34 165	26 749	-22%
Emissões directas de CO_2/ton produto acabado (ton CO_2 equivalentes/ton produto acabado)	0,71	0,49	-31%

Fábrica e Centro de Distribuição de Avanca

GESTÃO DE RESÍDUOS

A primeira prioridade da Nestlé é reduzir a quantidade de resíduos produzidos durante todo o ciclo de vida do produto. Consideramos que políticas de prevenção e valorização de resíduos (material, orgânica e energética) e boas opções de destino final, contribuem para uma eficaz gestão de resíduos.

A Nestlé opta por várias soluções, a fim de minimizar o volume de resíduos que são depositados em aterro. Os resíduos são uma consequência inevitável da fase de produção, embora cada vez mais se pretenda que estes sejam valorizados como matéria-prima ou através de tratamentos posteriores, como por exemplo, compostagem ou como combustível em processos de combustão. Desta forma, a Nestlé considera que a valorização pode contribuir para a redução da utilização dos recursos naturais, bem como para a redução do impacte ambiental das suas actividades e das actividades daqueles que utilizam esses materiais em novas aplicações, preservando o meio ambiente.

Para conseguir uma elevada percentagem de valorização, a separação e recolha na origem está implementada nos vários centros da Nestlé, e adicionalmente são realizados programas de comunicação interna e acções de formação sobre gestão de resíduos, bem como equipas de melhoria contínua ou equipas de 5 S's.

Metodologia dos 5 S'S

A metodologia dos 5S é uma prática de qualidade idealizada no Japão e concretizada na Nestlé, o seu significado é:

- SEIRI – SEPARAR – Eliminar o que não é necessário;
- SEITON – SITUAR – Limpar o local de trabalho e situar cada coisa no seu lugar;
- SEISO – SUPRIMIR – Suprimir as fontes de sujidade e manter a limpeza;
- SEIKETSU – SINALIZAR – Sinalizar anomalias para discernir funcionamentos anormais;
- SHITSUKE – SEGUIR – Tornar os 5 S's numa forma de trabalho e manter os resultados obtidos.

A metodologia dos 5S tem como objectivo a simplificação do ambiente de trabalho, a redução do desperdício, a eliminação de actividades que não acrescentam valor, o aumento da segurança e a obtenção de um maior nível de qualidade. Impulsiona ainda o trabalho de equipa e promove o crescimento contínuo das pessoas levando à melhoria das organizações. Esta metodologia enquadra-se no âmbito dos Projectos de Melhoria Contínua da Nestlé Portugal.

Através da aplicação desta metodologia obtém-se uma melhor definição do espaço, um ambiente mais ordenado, uma redução significativa do tempo de execução das actividades e um acesso mais facilitado aos materiais e aos equipamentos.

Neste âmbito, foram realizadas diversas acções nas unidades de produção, das quais se destacam:

- Identificação de todos os materiais necessários nas linhas de produção e eliminação dos supérfluos (20% dos materiais existentes foram eliminados);
- Redefinição de locais apropriados para os materiais com a devida identificação (pinturas no chão e placas identificativas), facilitando o seu acesso e recolocação;
- Identificação de fontes de sujidade e suas causas e implementação de soluções adequadas para a eliminação das mesmas, quer através de melhorias técnicas de linha quer através de novos métodos de limpeza;
- Afixação de um plano de limpeza (frequências de limpeza e responsabilidades definidas).

Nos últimos anos, para além dos vários processos e metodologias implementadas nas unidades de trabalho, a separação por tipo de material tem sido alvo de várias campanhas de comunicação interna não só nas unidades de produção bem como nos escritórios e centros de distribuição no sentido da correcta separação de todos os materiais. São utilizados os canais de comunicação interna como por exemplo a presença de artigos na intranet e no jornal interno bem como a afixação de cartazes pelas várias unidades onde a Nestlé exerce a sua actividade.

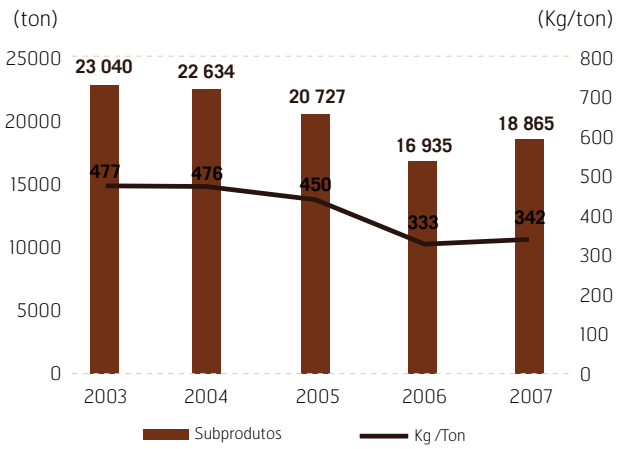
Fábrica do Porto

Fábrica de Lagoa

Subprodutos

Entende-se por subprodutos, e seguindo as recomendações da CIAA (*Confederation of the Food and Drink Industries of EU*), todos os materiais produzidos nas instalações e que se valorizam através da valorização (material ou orgânica) ou através da incineração com produção de energia.

PRODUÇÃO DE SUBPRODUTOS



De 2003 a 2007, assistimos a uma redução da produção de subprodutos por tonelada de produto de cerca de 28,2%.

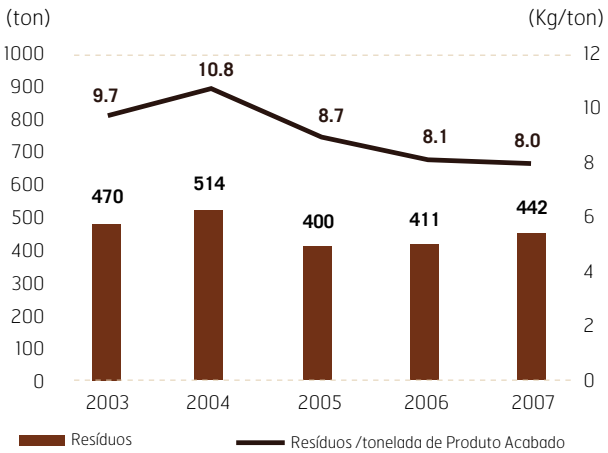
As fábricas da Nestlé optaram pela valorização agrícola como destino final para alguns dos seus subprodutos resultantes da produção, como por exemplo, leite em pó, cereais, "borras de café e cereais" ou lamas de depuração biológica. Estes materiais têm um elevado valor agronómico e nutritivo, por tal, é preferível a valorização destes subprodutos como fertilizantes orgânicos em terrenos agrícolas ou como matéria-prima para a fabricação de alimentos para animais, em vez da incineração ou da deposição em aterros. Ambas as formas de valorização, espalhamento sobre terrenos e alimentação animal, são práticas comuns, em Portugal e encontram-se legisladas.

Para garantir a total segurança e rastreabilidade, destas práticas, a Nestlé colabora estreitamente com os agricultores, autoridades locais e especialistas. Para a gestão dos terrenos, por exemplo, a Nestlé tem implementado um processo que garante o respeito pelo meio-ambiente e o cumprimento do Código de Boas Práticas Agrícolas do Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas. Paralelamente e, com objectivo de ajudar os agricultores, a Nestlé fornece as análises do solo, antes e após o espalhamento nos terrenos e trata de todo o processo de licenciamento necessário. Para além de reduzir a percentagem de materiais que é encaminhado para incineração sem recuperação de energia e/ou para deposição em aterro, a valorização agrícola de subprodutos permite a redução do uso de adubos químicos bem como de outros recursos.

Resíduos

Entendemos por resíduos todos os materiais produzidos na fábrica durante a etapa de produção e etapas que lhe dão suporte (serviços gerais, serviços administrativos e outros) e, que não se podem valorizar, pelo que tem de ser encaminhados para aterro controlado.

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS



O gráfico dos últimos cinco anos, apresenta uma evolução muito favorável o que demonstra o esforço das fábricas na separação na origem e na procura de gestores adequados que fomentam a recuperação, reutilização e reciclagem (material e orgânica).

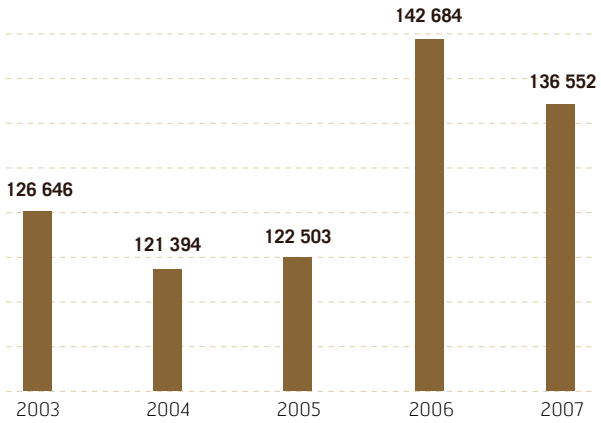
Assim, nos últimos cinco anos (2003-2007) reduziu-se a produção de resíduos em 6% e a produção por tonelada de produto acabado em 18%.

Analisando os dois gráficos, verificamos que nas fábricas da Nestlé 97% dos materiais que se originam durante a etapa de produção e etapas de lhe dão suporte são valorizados, através de processos de recuperação, reutilização, reciclagem (material ou orgânica). Pode-se verificar, que apenas 3% dos materiais que se produzem nas fábricas são depositados em aterro, ou seja, são considerados resíduos.

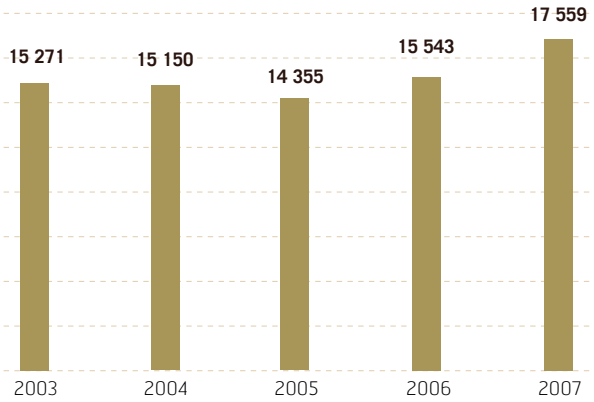
QUANTIDADE TOTAL DE MATERIAIS PRODUZIDOS, POR TIPO E DESTINO FINAL

	2003	2004	2005	2006	2007
Subprodutos (tonelada)	23 040	22 634	20 727	16 935	18 865
Resíduos (tonelada)	470	514	400	411	442
Resíduos Perigosos (tonelada)	12	10	10	4	7
Lamas para valorização (tonelada)	0	0	6208	570	522

MATÉRIAS PRIMAS (ton)



MATERIAL DE EMBALAGEM (ton)



Em 2007 na fábrica da Lagoa renovámos todos os contentores para recolha selectiva possibilitando uma total triagem de resíduos na origem.

PRINCIPAIS PROJECTOS AMBIENTAIS E PROMOÇÃO DE VALORES AMBIENTAIS NO UNIVERSO NESTLÉ

Dos vários projectos ambientais em curso, destacam-se a implementação de um Sistema Integrado de Gestão de Qualidade, Ambiente, Segurança Alimentar e Saúde e Segurança no Trabalho, de acordo com as normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001, NP EN 22000 e OSHAS 18001, em todas as fábricas até 2010, bem como a construção de uma Estação de Tratamento de Águas Residuais na Fábrica de Lagoa (Açores) e vários projectos de redução de água, energia, emissões e ruído.

Por outro lado, a Nestlé Portugal iniciou um processo de auditorias ambientais anuais aos seus *co-manufacturers* (empresas externas que fabricam produtos sob a marca Nestlé mas cuja produção é totalmente controlada pela Nestlé) em conjunto com as auditorias de qualidade, assegurando uma gestão responsável ao longo de toda a cadeia de valor.

Internamente, e com uma periodicidade anual, são realizadas auditorias ambientais em conjunto com a área de qualidade. São, também, realizadas auditorias denominadas de CARE (*Compliance Assessment of Human Resources, Safety, Health and Environment*), cujo principal objectivo é verificar, através de auditores externos, que as nossas operações cumprem com a legislação local e com os Princípios Corporativos da Nestlé nos aspectos social e ambiental.

Para promover e sensibilizar os colaboradores para as questões ambientais são realizadas campanhas de comunicação interna e acções de formação, no sentido de sensibilizar os colaboradores para uma correcta utilização dos recursos. Exemplos de campanhas, são as actividades desenvolvidas no Dia Mundial da Água, no Dia Mundial do Ambiente e ainda aquando das semanas reservadas à comunicação da sustentabilidade. Como exemplo de acções de formação, destacamos as dedicadas à Gestão de Resíduos, à Gestão da Água, à Política Ambiental e às Emergências Ambientais. Em 2007, a Companhia contabilizou investimentos ambientais de 332 000€ e gastos ambientais de 1 522 000€. De destacar também o facto de não termos nenhuma sanção em relação a violações ambientais no período em causa.

TRANSPORTE DE PRODUTOS

No que diz respeito ao transporte dos produtos Nestlé e à sua rede de distribuição, não existe neste momento uma contabilização dos impactes ambientais que resultam dessas operações. Existem, no entanto, medidas estabelecidas no sentido da optimização das operações tais como a utilização da capacidade máxima do camião e o sistema de rotas fechadas, garantindo que o transporte se encontra sempre optimizado quando viaja de ponto para ponto. O aproveitamento das sinergias da Nestlé em Portugal permite ter também uma rede de distribuição transversal aos negócios da Nestlé bem como a partilha do principal centro de distribuição da Nestlé, o Centro de Distribuição de Avanca.

4.1.2. Colaboradores

Criar Valor para a Nestlé: Maximizando o desempenho dos colaboradores, criam-se bases para que estes tenham a motivação e as competências necessárias para uma prestação de excelência, permitindo em simultâneo que a Nestlé atinja bons resultados de negócio e cresça de forma sustentada a longo prazo.

Criar Valor para a Sociedade: A Nestlé oferece oportunidades de emprego, possibilitando o aumento do nível de vida e o desenvolvimento profissional e pessoal dos seus colaboradores.

A Política de Recursos Humanos da Nestlé traduz-se num conjunto de directrizes que, a par dos Princípios de Gestão e Liderança da Nestlé, reforçam a gestão dos recursos humanos na empresa através da promoção de um interelacionamento saudável entre colaboradores, dos princípios básicos de emprego na Nestlé, do equilíbrio vida pessoal/profissional, da formação e do desenvolvimento profissional.

A Nestlé considera que os seus Colaboradores são um elemento fundamental no desenvolvimento e crescimento da Companhia e constituem um factor diferenciador e uma mais-valia para a empresa. Acredita que é nas pessoas que reside a força da Companhia e é o seu compromisso e energia que as torna o seu activo mais importante. Os Princípios de Gestão e Liderança da Nestlé reflectem a importância das pessoas no seio do Grupo e traduzem um quadro de valores e competências valorizadas num colaborador.

Acrescentar valor na sua actividade diária materializa-se num elevado envolvimento por parte dos colaboradores e contribui para atingir os resultados finais da Companhia. O compromisso pessoal e a coragem, a capacidade de motivar e de desenvolver pessoas, a curiosidade e mente aberta, espírito de iniciativa e inovação, gestão da mudança, um comportamento credível aliado à experiência internacional são, entre outras, competências valorizadas pela empresa e consagradas nas nossas políticas.

A Nestlé apoia inteiramente os quatro princípios básicos em matéria de Trabalho do Pacto Global das Nações Unidas nomeadamente no que diz respeito a:

- Liberdade de associação e o reconhecimento efectivo do direito à negociação colectiva;
- Eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsivo;
- Abolição efectiva do trabalho infantil;
- Eliminação da discriminação em matéria de emprego e de ocupação.

Embora não exista um processo formal de análise e formação de práticas anti-corrupção, a Nestlé possui um canal aberto e ao dispor dos colaboradores em caso de denúncia e que garanta o seu anonimato. Esta situação está contemplada no Código de Conduta Empresarial da Nestlé. Os responsáveis por este contacto são as áreas de Recursos Humanos e Serviços Jurídicos através de números de telefone (Serviço de Atendimento aos Colaboradores da Nestlé) e endereço electrónico. Em 2007 não foram registados casos de corrupção na Nestlé em Portugal.

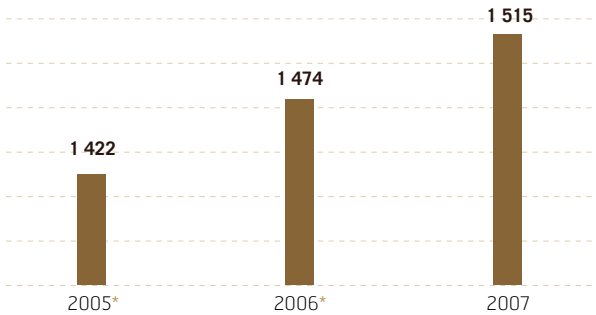
CARACTERIZAÇÃO DOS COLABORADORES NESTLÉ E INDICADORES CHAVE

A 31 de Dezembro de 2007, o número de colaboradores registado é de 1.515, dividindo-se em 1.008 homens e 507 mulheres.

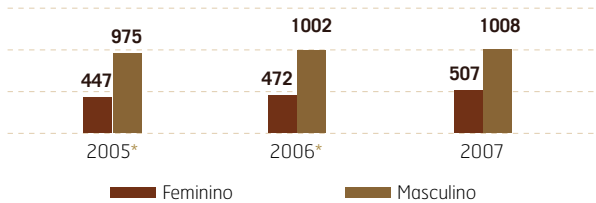
Ao nível do tipo de emprego, existem 1.508 colaboradores a trabalhar a tempo inteiro e apenas 7 colaboradores possuem horário a tempo parcial. A evolução no número de colaboradores tem sido positiva nos últimos três anos tendo este valor oscilado entre os 1.422 colaboradores em 2005, os 1.474 colaboradores em 2006 e os 1.515 colaboradores em 2007. No que diz respeito à evolução de colaboradores por género regista-se também um aumento progressivo na contratação de colaboradores do sexo feminino sendo que em 2005 registavam-se 447 mulheres e em 2007 o seu número ascendeu às 507. O número de colaboradores do sexo masculino registou também um aumento: dos 975 homens em 2005 registaram-se 1008 em 2007. Os colaboradores da Nestlé têm maioritariamente um vínculo contratual efectivo com a empresa sendo que os contratados a termo representam apenas cerca de 10% (valor que se mantém semelhante ao longo dos três anos em análise). Assim, em 2005, o número de colaboradores com contrato de trabalho

efectivo era de 1301, tendo aumentado para 1326 em 2006 e 1347 em 2007. O número de colaboradores contratados tem também sofrido um aumento ao longo dos três anos em análise sendo que em 2005 existiam 121 colaboradores neste regime contratual, em 2006, 148 e, por último, em 2007, 168 colaboradores. O aumento do número de contratados ficou a dever-se ao desenvolvimento de projectos internos com duração definida no tempo bem como o crescimento de novos negócios que surgiram neste espaço temporal.

EVOLUÇÃO NÚMERO COLABORADORES



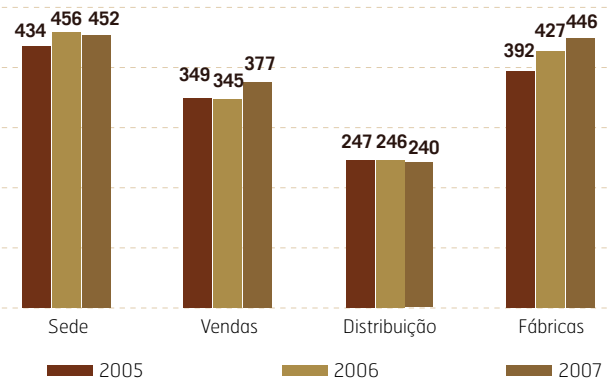
COLABORADORES POR GÉNERO



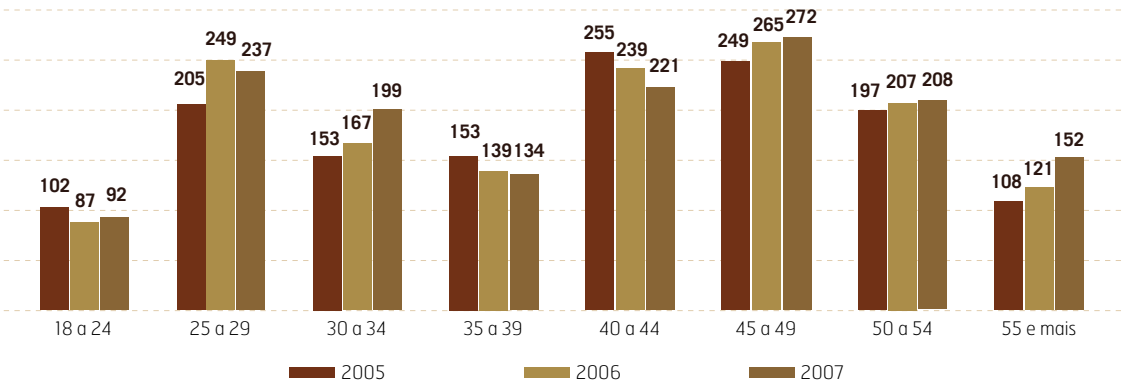
A população de colaboradores Nestlé divide-se de forma semelhante por local de trabalho ao longo dos anos 2005, 2006 e 2007. Regista-se um aumento dos colaboradores na área de vendas e na área da fabricação em 2007 e um decréscimo pouco acentuado na sede e nas unidades de distribuição.

Na avaliação por classe etária, destaca-se a subida progressiva da classe dos 30 aos 34 e dos 55 e mais. Os colaboradores situados na classe de idades 25 a 29 registaram valores acentuados de 2005 para 2006 (de 205 para 249) enquanto que os colaboradores situados na faixa etária dos 35 aos 39 anos registaram uma queda progressiva de 2005 para 2007.

COLABORADORES POR LOCAL TRABALHO

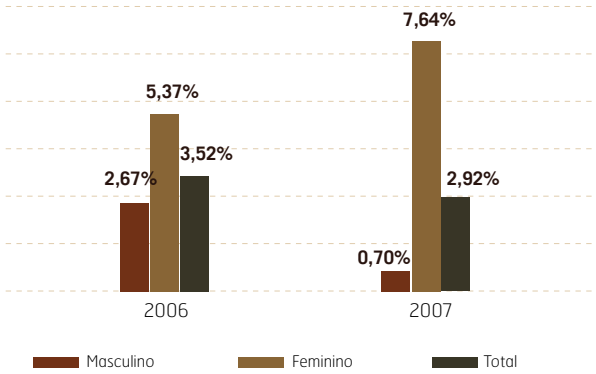


COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA

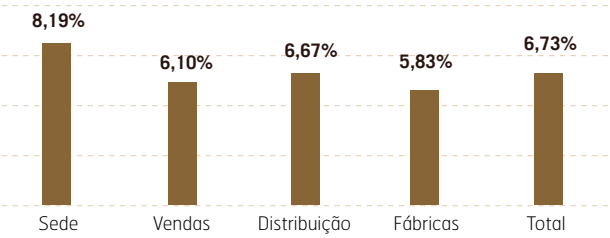


** Estes valores excluem os colaboradores da Nestlé Waters Portugal, S.A. cujo negócio foi alienado a terceiros no decorrer dos anos 2006 e 2007. O valor foi corrigido para ser comparável com os restantes anos. Para 2007, esta empresa já não entrou para a contagem de colaboradores. Apenas a Nestlé Portugal, S.A. e a Nestlé Waters Direct, S.A. foram consideradas em 2007, 2006 e 2005 (empresas objecto deste Relatório).*

TAXA DE EVOLUÇÃO DO EFECTIVO (2007)

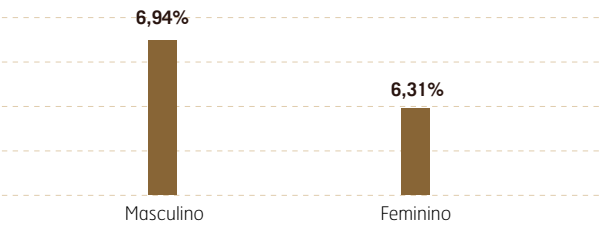


TAXA DE SAÍDA DE COLADORADORES POR LOCAL TRABALHO (2007)



No que diz respeito às saídas de colaboradores, em 2007, estas tenderam a ocorrer com mais incidência nos colaboradores do sexo masculino e nos colaboradores que se encontravam nas faixas etárias dos 18 aos 24 anos, dos 25 aos 29 anos e dos 55 e mais anos. Por local de trabalho, as saídas de colaboradores registaram-se de alguma forma equiparadas, destacando-se a sede com 8,19% de saídas, a distribuição com 6,67% e as vendas com 6,10% de saídas.

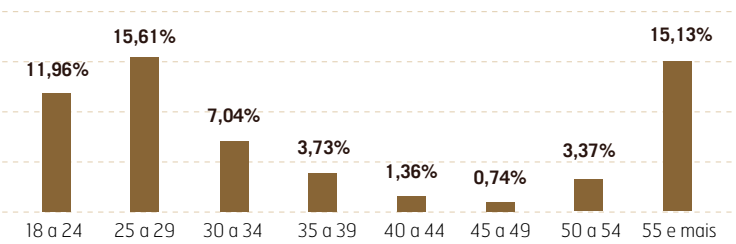
TAXA DE SAÍDA DE COLADORADORES POR GÉNERO (2007)



No que diz respeito à paridade de salários entre homens e mulheres esta é notória praticamente em todas as classes profissionais verificando-se um salário mais elevado para os colaboradores do sexo feminino cuja categoria profissional é a de quadro intermédio e profissional altamente qualificado. A categoria profissional onde se regista uma maior diferença de salários entre o sexo masculino e o feminino é a de quadros superiores, o que se considera natural dada a longevidade dos colaboradores na Nestlé. O salário mínimo da Nestlé é 19% acima do salário mínimo nacional.

Grande parte da população de colaboradores da Nestlé em Portugal situa-se na categoria profissional profissionais qualificados (com a maioria para os colaboradores do sexo masculino) seguido da categoria profissionais semi-qualificados. Esta situação reflecte a forte cultura fabril que esteve na base do nascimento e crescimento da Companhia em Portugal. Seguem-se os quadros intermédios e os quadros médios, os profissionais não qualificados e os quadros superiores e, por fim, os dirigentes.

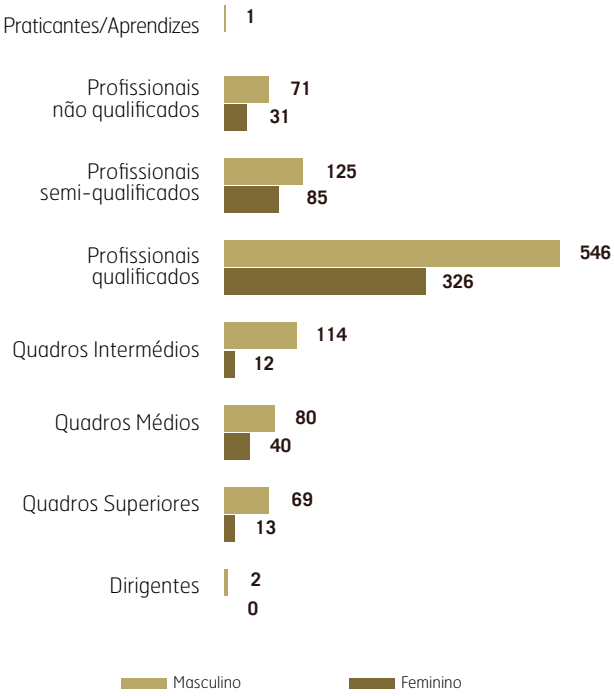
TAXA DE SAÍDA DE COLADORADORES POR FAIXA ETÁRIA (2007)



RÁCIO SALÁRIO MÍNIMO NESTLÉ, SALÁRIO MÍNIMO NACIONAL (POR LOCAL DE TRABALHO)	
Sede	119%
Vendas	149%
Distribuição	124%
Fábricas	120%

RÁCIO SALÁRIO FEMININO/MASCULINO	
Quadros Superiores	86%
Quadros Médios	97%
Quadros Intermédios	113%
Profissionais altamente qualificados	115%
Profissionais semi-qualificados	91%
Profissionais não qualificados	94%

COLABORADORES POR CATEGORIA E GÉNERO



Todos os colaboradores estão abrangidos por acordos de negociação colectiva não só os sindicalizados mas também os não sindicalizados, ao abrigo de portarias de extensão. Em caso de mudanças ou alterações operacionais com enfoque em encerramento de unidades operacionais, o prazo de referência estabelecido para aviso prévio é de 6 meses. Não existiram casos de discriminação de qualquer tipo na Nestlé Portugal. Em 2007, a Nestlé Portugal criou 41 postos de trabalho. Esta criação de postos de trabalho implicou, na forma de incentivo fiscal, um apoio de 984 820 euros, deduzidos na contribuição de impostos da Nestlé Portugal.

FORMAÇÃO:

A formação é fundamental para o desenvolvimento de competências dos Colaboradores, não apenas do ponto de vista técnico bem como ao nível da componente humana. A aprendizagem contínua é parte integrante da cultura Nestlé no sentido da necessidade de actualização frequente de conhecimentos e competências ao longo da sua carreira. No início de cada ano é disponibilizado a todos os Colaboradores um Plano de Formação que engloba acções técnico-profissionais bem como comportamentais que poderão ser ministradas localmente ou no estrangeiro, nomeadamente nos centros de formação Nestlé em Rive-Reine (Suíça) ou em Barcelona. Existem igualmente variados cursos que funcionam numa plataforma de E-Learning /Blended Learning.

A formação externa, divide-se em local e internacional, sendo promovida pela empresa a presença dos Colaboradores em conferências e seminários bem como em especializações, pós-graduações, mestrados e doutoramentos. Internacionalmente a Nestlé possui parcerias com o MCE (*Management Centre Europe*), com o IMD (*International Institute for Management Development*), com a *London Business School*, com Escolas de Línguas e outras Escolas de Especialidade procurando oferecer soluções de formação aos seus gestores.

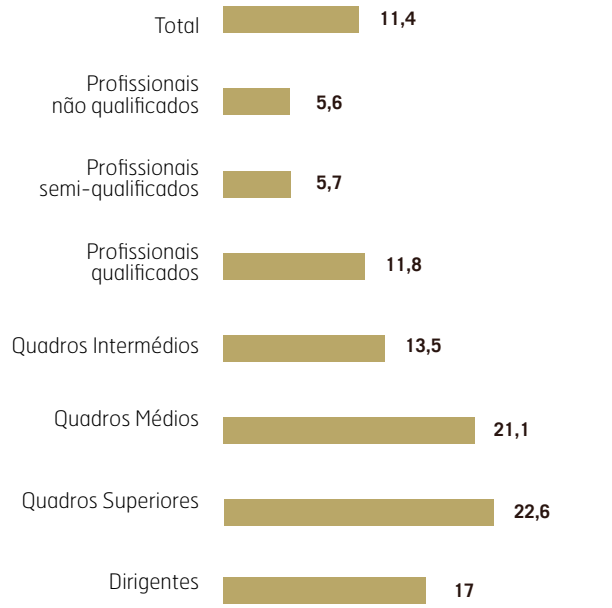
Em 2007 cerca de 2110 colaboradores* participaram nas acções de formação disponibilizadas, o que implicou um investimento de 653 mil euros.

* Alguns colaboradores participaram em mais de uma formação totalizando 2110 participantes.

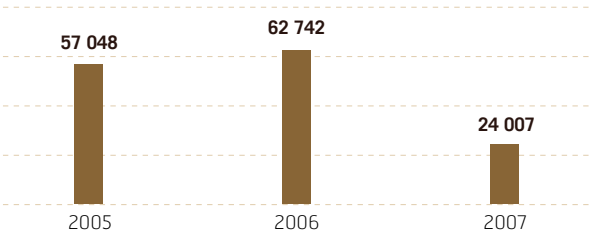
FORMAÇÃO NESTLÉ (TOTAL PARTICIPANTES E HORAS DE FORMAÇÃO)

	Dirigentes	Q. Sup.	Q. Med.	Q. Inter.	Alt. Qual.	Semi-Qual.	N. Qual.	Aprend.	Total Nestlé Portugal. SA	Total NWD	Total PRO LACTO	Total Geral
Total de participantes	2	108	172	144	862	199	137	0	1624	375	111	2110
Total de horas formação	34	2443	3637	1938	10160	1125	761	0	20098	2994	915	24007
Média de horas/ participantes	17,0	22,6	21,1	13,5	11,8	5,7	5,6	0,0	12,4	8,0	8,2	11,4

MÉDIA HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL



NÚMERO DE HORAS DE FORMAÇÃO



Os anos de 2005 e 2006 foram intensivos no que diz respeito à implementação de um novo sistema informático pelo que todos os colaboradores frequentaram sessões de formação no sentido de aprender a utilizar a nova ferramenta. Não só os formandos mas também os formadores (colaboradores Nestlé) receberam formação.

O início de 2007 foi dedicado à implementação do novo sistema o que implicou uma forte diminuição do número de horas de formação quando comparado com o número de horas de formação dos dois anos anteriores.

A Nestlé Portugal apoia os colaboradores que decidem continuar os seus estudos académicos (licenciatura, pós-graduação, mestrado). Em 2006/2007, a Nestlé Portugal apoiou financeiramente 6 especializações.

Desde 1988, a Nestlé Portugal premeia os colaboradores que prosseguem os seus estudos (sem qualquer apoio financeiro por parte da Companhia) com um determinado valor monetário. Em 2007, foram entregues 21 Prémios Nestlé.

Do plano de formação interna do ano 2007, 26 acções de formação foram direccionadas para a gestão de competências e aprendizagem contínua, apoiando a continuidade da empregabilidade dos funcionários e gestão de carreira, o que representa cerca de 60,5% do número total de acções do Plano de Formação.

Existem ainda acções de formação que reflectem uma preocupação corporativa com a transmissão de comportamentos, políticas chaves e procedimentos da Companhia. Em 2007, 56 horas foram dedicadas à acção de formação *Develop People* incidindo sobre temas comportamentais, de avaliação e versando ainda sobre os Princípios Corporativos Empresariais da Nestlé, os quais reflectem os aspectos fundamentais ligados aos direitos humanos.

RECRUTAMENTO

O recrutamento é estratégico para a Nestlé e definido de acordo com critérios objectivos e com base nos princípios, valores e competências identificadas nos Princípios de Gestão e Liderança da Nestlé e na *Leadership Framework*. O recrutamento obedece a uma necessidade de preenchimento de uma função em concreto visando ao mesmo tempo a expectativa de desenvolvimento profissional e pessoal do colaborador (a médio e a longo prazo).

O recrutamento é feito, por norma, localmente não obstante se verificarem expatriações e missões de colaboradores vindos de outros países numa lógica de mobilidade dentro do Universo Nestlé. Em Portugal, dos 20 cargos de topo, em Direcções, Negócios ou Fábricas, 12 são ocupados por membros provenientes do mercado português. A mobilidade dentro do grupo é equilibrada de forma a proporcionar aos colaboradores locais a oportunidade de representarem cargos de topo dentro do Grupo e dentro da estrutura em Portugal com base no mérito profissional e pessoal.

PROGRAMAS DE ESTÁGIO

A Nestlé acolhe estagiários vindos de várias universidades do País para os quais procura proporcionar uma intensa aprendizagem profissional nos departamentos onde são integrados. Em 2007, foram integrados 36 estagiários distribuídos pelas várias unidades da Nestlé bem como pelos departamentos de Marketing, Vendas, Serviço ao Consumidor, Gestão da Procura, Exportação, Serviço ao Cliente, Compras, Contabilidade, entre outros.

PROGRESSÃO PROFISSIONAL E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

O desenvolvimento e evolução dos Colaboradores na Nestlé é um dos pilares base da política de recursos humanos dependendo de factores como a prática de princípios e valores Nestlé e as competências pessoais e profissionais. A Nestlé tem integrada na sua política de recursos humanos a interculturalidade e a multidisciplinaridade pelo que promove, em muitos casos, a realização de expatriações e/ou missões com vista ao alargamento da experiência profissional e desenvolvimento pessoal do colaborador.

Anualmente cada colaborador é objecto de uma avaliação de desempenho realizada em conjunto com o respectivo responsável hierárquico. Em 2007, 80% dos colaboradores foram avaliados e discutidas as áreas para o seu desenvolvimento profissional.

BENEFÍCIOS A COLABORADORES

A Nestlé coloca ainda ao serviço dos seus colaboradores um conjunto de benefícios que lhes possibilita uma melhor qualidade de vida, dos quais destacamos:

- Horário de trabalho flexível;
- Fundo de pensões – gerido por uma entidade especializada em gestão de fundos de pensões, conta com contribuições feitas pelo empregador de 5% do salário base. A 31 de Dezembro de 2007 o valor do fundo situava-se nos 27 milhões e 575 mil euros, o que permite cobrir todas as obrigações do fundo (a Nestlé Waters Direct ainda não está contemplada neste fundo). Em Julho de 2007 foi ainda constituída a primeira Comissão de Acompanhamento do Fundo de Pensões da Nestlé Portugal após conclusão do processo eleitoral interno. Esta comissão é formada por dois representantes dos participantes e beneficiários e três representantes das empresas associadas.
- Acordos com entidades bancárias;
- Seguro de saúde;
- Medicina Preventiva e Curativa disponível a todos os colaboradores;
- Alimentação dos filhos dos Colaboradores no primeiro ano de vida;
- Subsídio de Escolaridade e bolsas de estudo aos filhos dos Colaboradores (desde a escola primária até ao nível universitário);
- Bolsas de Estudo – ensino especial – aos filhos dos Colaboradores portadores de deficiência;
- Adiantamento/Complemento doença/maternidade/paternidade (a Nestlé Waters Direct ainda não está contemplada com este benefício);
- Apoio a uma Cooperativa do Pessoal Nestlé, denominada Cooppenés, que possibilita descontos corporativos para ginásios, viagens e eventos sociais.

Os benefícios acima descritos são assegurados a todos os colaboradores com vínculo contratual com a empresa à excepção do apoio à escolaridade (apenas para colaboradores com vínculo contratual efectivo).

Existe liberdade de associação e existem colaboradores associados a sindicatos e inscritos na Cooppenés.

NESTLÉ E EU – INQUÉRITO AO CLIMA ORGANIZACIONAL

O inquérito ao clima organizacional foi aplicado ao colectivo de trabalhadores Nestlé, no sentido de auscultar as suas necessidades e ir ao encontro das suas expectativas. A taxa de resposta a este inquérito foi de 75%, o que garante a representatividade nas respostas e reflecte o elevado envolvimento dos colaboradores com a Nestlé.

Numa escala de 1 a 6, sendo o 6 a pontuação máxima, da análise dos resultados, destacaram-se os seguintes pontos (média):

Média Igual ou superior a 4,5

- Satisfação por trabalhar na Nestlé
- Crença no futuro
- Sentimento de pertença
- Opinião relativamente ao inquérito
- Motivação
- Clima de trabalho
- Sistema de avaliação
- Conhecimento e prática dos Princípios de Gestão e Liderança da Nestlé

Média entre 4 e 4,49

- Compromisso com a Responsabilidade Social Corporativa
- Orientação para os resultados
- Formação e desenvolvimento
- Conhecimento e prática dos Princípios Corporativos Empresariais da Nestlé
- Opinião relativa ao trabalho desempenhado
- Bem-estar e segurança
- Opinião relativamente à chefia
- Capacidade de organização
- Conhecimento e prática dos valores Nestlé
- Trabalho em equipa
- Capacidade de melhoria contínua
- Comunicação interna

Média inferior a 4,0

- Impacto do Globe (programa interno SAP)
- Opinião relativa aos objectivos definidos
- A evolução do colaborador
- Tomada de decisão do colaborador/chefia
- Disponibilidade e qualidade da informação
- Reconhecimento do trabalho
- Gestão da Mudança

Embora com um resultado bom estes últimos constituem oportunidades de melhoria.

SEGURANÇA, SAÚDE E HIGIENE NO TRABALHO

A Política da Nestlé sobre Saúde e Segurança no Trabalho atribui à protecção dos colaboradores a máxima prioridade e reflecte pontos fundamentais como a prevenção de acidentes e doenças profissionais, a relação da Nestlé com entidades terceiras no que à segurança e saúde no trabalho dizem respeito, bem como a participação activa dos colaboradores e a respectiva implementação desta política.

A Estratégia de Gestão da Nestlé – Segurança Operacional, Saúde e Riscos é implementada obrigatoriamente em todo o Mundo bem como a análise de riscos e adopção das respectivas medidas correctivas.

São também estabelecidos planos de emergência e de contingência para lidar com eventuais riscos. No que diz respeito ao seu relacionamento com entidades externas, a Nestlé comunica com as entidades locais e com os serviços de emergência no sentido de lhes disponibilizar informação sobre saúde e segurança relativamente às suas actividades. É ainda assegurado que terceiros que entrem nas instalações da Nestlé tenham informação e treino relevantes para desenvolverem de forma segura a sua actividade nas instalações da Nestlé. A empresa exige ainda que quem trabalha nas suas instalações cumpra esta política e incentiva os seus fornecedores e prestadores de serviço a aplicarem padrões de segurança similares aos aplicados nas instalações da Nestlé.

É exigido a todas as pessoas que colaboram com a Nestlé nas suas instalações o cumprimento de toda a legislação em vigor em matéria de saúde e segurança e dos procedimentos da Nestlé (uma vez que estes excedem os requisitos estabelecidos pela legislação). É da responsabilidade da Nestlé a homologação das empresas externas, a realização da avaliação de riscos e plano de acção preventiva das mesmas, a definição dos riscos do centro de trabalho e normas em caso de acidente ou emergência e a manutenção das actas de coordenação.

A Nestlé partilha com as entidades externas o seu Plano de Emergência e Evacuação do Centro de Trabalho, o Manual de Segurança e Saúde para Empresas Externas e os Riscos Gerais da Nestlé decorrentes da actividade. Estes documentos deverão ser do conhecimento de todos os trabalhadores de empresas externas à Nestlé que exerçam a sua actividade nas unidades da empresa.

À empresa externa é pedido um conjunto de documentos em conformidade com os procedimentos da Nestlé que permitam garantir e certificar a concordância e o cumprimento com os padrões de saúde, higiene e segurança da Nestlé.

A Companhia reconhece aos seus colaboradores um papel fundamental para garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável e disponibiliza formação contínua nesta área como são os casos da formação nas regras de segurança e evacuação dos edifícios e a realização de simulacros.

O CONTROLO E A PERFORMANCE DA SAÚDE E SEGURANÇA

TAXA DE ABSENTISMO	
Centro de Distribuição de Avanca	2,46%
Sede	2,50%
Fábrica Avanca	2,98%
Fábrica Lagoa	3,02%
Fábrica Porto	4,65%
Nestlé Waters Direct	8,20%
Total	3,78%

Em 2007, a taxa de absentismo mais baixa registou-se no Centro de Distribuição de Avanca (na ordem dos 2,46%) face à mais alta que se verificou na Nestlé Waters Direct (8,20%). Na sede a taxa de absentismo é de 2,50% posicionando-se em segundo lugar. Nas fábricas de Avanca, Porto e Lagoa, destaque para a Fábrica de Avanca com uma taxa de absentismo de 2,98%, face a 4,65% e 3,02% respectivamente das restantes fábricas. A taxa de absentismo da Nestlé em Portugal situa-se nos 3,78%.

Índice Frequência (considera o número de acidentes com baixa)	8,5%
Índice Gravidade (considera o número de dias perdidos por acidente)	0,2%
Índice Frequência Total (considera o número de acidentes totais, com e sem baixa)	16,6%

Os índices de frequência e de gravidade medem a evolução da sinistralidade. Assim, em 2007, o índice de frequência registou valores na ordem dos 8,5% face a um índice de gravidade de 0,2%. O índice de frequência reflecte uma descida face a 2006 (neste ano o valor registado foi de 11,1%) ainda que em período homólogo não tenha sido incluída a Nestlé Waters Direct. Para 2007, esta empresa foi incluída. O mesmo se passa quando é analisado o índice de gravidade. Em 2006 era de 0,32% (sem a inclusão da Nestlé Waters Direct) e em 2007 desceu para os 0,2%. A descida destes dois índices revela um elevado compromisso com a segurança e saúde no posto de trabalho através da diminuição progressiva do número de acidentes com baixa e do número de dias perdidos por acidente. O índice de frequência total situa-se nos 16,6% e engloba o número de acidentes totais (com e sem baixa).

Em 2007, foram desenvolvidas acções e programas que visaram aumentar não só a segurança das pessoas no trabalho mas também a sua sensibilização para a adopção de novos comportamentos. A melhoria e a renovação do equipamento, a formação aos colaboradores, a análise de riscos e o desenvolvimento do programa BBS (*Behavior Based Safety*), que consiste na aplicação de comportamentos baseados em segurança, e na forma de estar no trabalho, potenciam uma maior performance nos indicadores de saúde e segurança.

A partir de 2007, estes índices passaram a contar também com a Nestlé Waters Direct, de forma a ser uniformizado o reporte real das operações em Portugal.

Todos os estabelecimentos da Nestlé Portugal têm uma estrutura de segurança, higiene e saúde no trabalho de acordo com a legislação.

Localmente existe um Comité de Segurança e Saúde composto por gestores e trabalhadores que operam ao nível do estabelecimento físico onde a empresa se encontra. O Comité de Segurança reúne mensalmente onde analisa assuntos como os acidentes de trabalho, a avaliação de riscos, medidas de redução/ eliminação do risco, equipamentos de protecção individual, entre outros temas relevantes. Nesta estrutura é feito o seguimento dos objectivos de segurança. Anualmente e a nível nacional e ibérico, realiza-se uma reunião com todos os técnicos de segurança.

No que diz respeito à percentagem da totalidade de mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, a mesma divide-se pelos diferentes locais de trabalho, nomeadamente:

- Fábrica de Avanca
  - Até 25% (considerando o número de participantes na reunião diária de Direcção);
  - Acima de 75% (considerando o universo de participantes na reunião diária de Direcção).
- Fábrica do Porto
  - 100% dos colaboradores estão representados.
- Fábrica de Lagoa

Existe um Comité de Segurança e Saúde composto pelo Comité de Direcção da Fábrica e um representante dos trabalhadores.

- Nestlé Waters Direct

Existência de um Comité de Segurança constituído por 26 pessoas distribuídas a nível nacional: 4 pessoas com representatividade nacional e 22 pessoas com representatividade a nível local.

- Sede

O Comité de Segurança e Saúde é constituído pelo responsável pela Segurança, Saúde no Trabalho, pelo responsável de Recursos Humanos e Administração Sede bem como pelo médico responsável pela Medicina no Trabalho.

CAMPANHAS DE SENSIBILIZAÇÃO E PREVENÇÃO

A preocupação com a educação, formação e aconselhamento encontra-se disseminada por toda a empresa e reflecte-se nas acções que desenvolvemos nos vários centros de trabalho.

No decorrer dos exames periódicos ou ocasionais, o médico de trabalho sensibiliza os colaboradores para um conjunto de doenças graves (doenças cardiovasculares, *stress*, cessação de hábitos tabágicos, lesões músculo-esqueléticas), aconselha também o rastreio do cancro do cólo do útero, da mama, da próstata e vacinação (tétano e gripe). O incentivo à prática de exercício físico é uma constante bem como para uma alimentação equilibrada. A sensibilização passa também por sessões de informação como, por exemplo, a realizada sobre o tema "gripe das aves", bem como por acções de formação, envio de e-mails, distribuição e afixação de folhetos informativos e disponibilização de vídeos. Existe ainda uma elevada preocupação para as posturas correctas a adoptar nos diferentes locais de trabalho.

CAMPANHA "DEIXAR DE FUMAR"

De acordo com a legislação nacional, é proibido fumar em todas os edifícios Nestlé a partir de 1 de Janeiro de 2008. Foi desenvolvida uma campanha de comunicação interna no sentido de informar todos os colaboradores da Nestlé sobre quais são as áreas designadas onde fumar é autorizado e sensibilizar os colaboradores para estilos de vida saudáveis. A Nestlé disponibilizou apoio médico (medicina no trabalho) para aqueles que decidiram deixar de fumar.

PROJECTO MUNDOS NESTLÉ
PRESERVAR A MEMÓRIA EMPRESARIAL

A Nestlé possui diversos documentos e livros que permitem estabelecer um fio condutor da história da Nestlé em Portugal. No entanto, existe uma parte da história que não se encontra documentada mas que vive da experiência pessoal e profissional dos seus colaboradores. Passagens transmitidas oralmente que, sem serem registadas, se perdem e se esquecem. Assim sendo, com o objectivo de preservar a memória da Nestlé em Portugal e de construir a história da empresa a partir das vivências dos seus colaboradores deu-se origem ao Projecto Mundos Nestlé. Em parceria com a Associação Museu da Pessoa este projecto tem como objectivos preservar e documentar a história da Nestlé em Portugal com base na experiência pessoal e profissional dos seus colaboradores, valorizar a experiência profissional dos seus colaboradores/reformados que dedicaram largos anos de trabalho à Companhia e dar a conhecer aos actuais colaboradores a história da Nestlé através da viva voz dos entrevistados.

Em dois anos de projecto (2006 e 2007) e através de entrevistas áudio e vídeo, foram já registados vinte depoimentos e desenvolvidos materiais de comunicação para cada fase do projecto:

- 2 Livros Mundos Nestlé, um livro de prestígio com excertos das entrevistas e fotografias, distribuído a todos os colaboradores e reformados;
- 2 Exposições Mundos Nestlé, composta por painéis dedicados a cada um dos entrevistados; esta exposição é itinerante pelas unidades de trabalho Nestlé;
- 2 Vídeos onde de viva voz os entrevistados contam episódios referidos nas entrevistas.

O projecto Mundos Nestlé é comunicado ainda através de vários suportes de comunicação como, por exemplo, o jornal interno Nestlé Notícias, a intranet e o seu lançamento anual é realizado numa sessão de apresentação para a qual são convidados todos os entrevistados e colaboradores.

PROGRAMA WELLNES - SEMANAS TEMÁTICAS

Todos os anos, são dedicadas semanas internas à comunicação da importância da Nutrição, Saúde e Bem-Estar aos colaboradores. "De Zen com a Vida", sensibilizando para um estilo de vida saudável e para a importância da actividade física, e "Sabores do Mediterrâneo" incidindo sobre a alimentação mediterrânica e a relevância dos seus componentes para uma alimentação equilibrada são dois exemplos dos temas abordados nestas semanas.

PLANO DE CONTINGÊNCIA

Existe uma Task Force para o mercado nacional no âmbito da pandemia da gripe das aves.

PROMOÇÃO DA INOVAÇÃO INTERNA

A Nestlé Portugal lançou o projecto Nestlé Insight em 2002, que mais tarde mudou o nome para Nestlé Innova (nível ibérico). Este projecto visa promover a inovação dentro da Nestlé e permitir aos colaboradores expressarem as suas ideias relativamente a produtos, embalagens, ingredientes, procedimentos, que acrescentem valor para o consumidor e permita a Nestlé melhorar os seus produtos e serviços. No período 2006/2007 foram recolhidas 420 novas ideias através do Nestlé Innova.

Nestlé Innova – resultados práticos

Nova embalagem Sical 5 Estrelas – um novo sistema de fecho da embalagem que surgiu a partir do concurso de ideias internas e que foi desenvolvido em 2007 após uma análise cuidada da sua estratégia de implementação. Contou com um investimento na ordem dos 450 mil Euros, aplicado no desenvolvimento de uma nova linha de produção. Este produto é fabricado inteiramente na Fábrica do Porto e tem tido uma aceitação muito positiva junto do consumidor.

Chocolate Nestlé sem Açúcar – respondendo a uma crescente preocupação dos consumidores com a alimentação, o chocolate Nestlé sem açúcar lançado em 2007, contém uma redução em termos de calorias ao mesmo tempo que mantém o sabor. Esta ideia proveniente do Nestlé Innova encaixa perfeitamente na missão da Nestlé em posicionar-se como empresa líder em Nutrição, Saúde e Bem-Estar.

Leite Condensado Cozido – uma ideia angariada pelo Nestlé Innova que disponibiliza ao consumidor um produto pronto a usar poupando trabalho e energia. Este produto vem responder à crescente procura de alimentos mais práticos e de rápida utilização mas que garantam os mesmos resultados.

COMUNICAÇÃO INTERNA

A estratégia, o posicionamento, as políticas de actuação e as acções desenvolvidas pela Nestlé são potenciadas internamente através dos canais de comunicação interna, dos quais destacamos:

- Distribuição interna de brochuras corporativas que reflectem a estratégia e o posicionamento da empresa;
- Disponibilização de informação na intranet Nestlé onde regularmente se fazem actualizações de notícias e comunicados internos bem como é disponibilizada informação relativamente à história, princípios, políticas e documentos corporativos;
- Realização de reuniões informativas que reúnem directores e chefias de unidade e que permitem apresentar os resultados dos negócios e o seu desempenho bem como outras iniciativas corporativas;
- Realização de exposições internas subordinadas a temas vários como a responsabilidade social corporativa, a nutrição, o meio-ambiente, entre outros.
- Distribuição trimestral do jornal interno "Nestlé Notícias" permite a divulgação a todos os colaboradores das iniciativas desenvolvidas ou em curso pelos vários departamentos da empresa como por exemplo o lançamento de novos produtos, iniciativas corporativas, novas políticas e documentos, entre outros;
- Painéis informativos e expositores permitem a afixação de notícias e comunicados internos;
- São realizadas anualmente festas de Natal para os colaboradores e para os filhos de colaboradores.

4.1.3. Consumidores

Criar Valor para a Nestlé: Através da resposta às necessidades crescentes dos consumidores e de uma comunicação clara, a fidelidade dos consumidores sai reforçada, trazendo crescimento, quota de mercado e rentabilidade.

Criar Valor para a Sociedade: Os consumidores têm acesso a produtos seguros, de qualidade e elevado valor nutricional, bem como a informação disponível que ajudará ao seu processo de decisão e escolha.

Os Princípios de Comunicação com o Consumidor reafirmam o nosso compromisso com uma comunicação responsável, procurando que consumidores informados façam escolhas nutricionalmente equilibradas. A comunicação é bidireccional no sentido em que não só a Nestlé procura comunicar com os seus consumidores bem como os incentiva a fazer sugestões e dar a sua opinião acerca dos produtos e actividades da Companhia através dos canais que colocamos ao seu dispor. Os Princípios de Comunicação incidem sobre três áreas distintas: a comunicação para os consumidores em geral, a comunicação dirigida a crianças e por último, realça a importância de uma alimentação equilibrada e da actividade física.

Estes Princípios Básicos preconizam, entre outros, uma publicidade moderada no que diz respeito ao consumo alimentar e o não encorajamento do consumo excessivo, a apresentação sempre que possível de crianças em actividades saudáveis e energéticas, o desenvolvimento de uma comunicação adequada a uma dieta saudável e equilibrada, e o não menosprezo da autoridade dos pais e/ou tutores na sua comunicação. A comunicação de benefícios nutricionais dos produtos da Nestlé têm sempre uma base científica sólida.

A Nestlé subscreveu o Código de Boas Práticas na Comunicação Comercial para menores da Associação Portuguesa de Anunciantes (APAN). Esta subscrição encontra-se em linha com os Princípios de Comunicação com o Consumidor da Nestlé.

A Companhia disponibiliza aos seus consumidores vários canais de comunicação e *feedback*. O Serviço ao Consumidor é um dos mais utilizados. Com uma elevada exposição no mercado é de realçar que não foram registados casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários na área de saúde e segurança dos produtos e na área de comunicações de marketing.

RESPONSABILIDADE DO PRODUTO

A qualidade e a segurança dos produtos Nestlé são um compromisso a todos os níveis e em todas as etapas da cadeia de valor da empresa.

A Política da Qualidade da Nestlé é a base de actuação da empresa, na qual se baseia para oferecer produtos e serviços de qualidade que simultaneamente satisfaçam as necessidades dos consumidores e proporcionem uma alimentação equilibrada. Todos os colaboradores da Nestlé são responsáveis pelo cumprimento dos princípios, normas e instruções obrigatórias à manutenção dos padrões da qualidade especificados e ao seu contínuo melhoramento. Os padrões de qualidade são comunicados aos nossos parceiros de negócio de quem esperamos o mesmo compromisso com a qualidade e o cumprimento dos nossos requisitos. O Sistema de Gestão da Qualidade está alinhado com os padrões internacionais assegurando-se uma total transparência através da verificação por organismos externos e independentes. O cumprimento dos requisitos

e princípios do Sistema são obrigatórios e incluem a segurança alimentar, as normas legais e os requisitos da qualidade em cada etapa da cadeia de valor.
A Política da Qualidade da Nestlé assenta em quatro pilares básicos:

- Confiança e preferência do consumidor – confiança e satisfação do consumidor em todas as marcas, produtos e serviços;
- Segurança alimentar e cumprimento legal - a segurança alimentar nunca é posta em causa e os requisitos legais obrigatórios são cumpridos;
- Compromisso de todos - a qualidade é um objectivo de todo o Grupo;
- Zero defeitos, sem perdas – implica um esforço constante para alcançar a excelência e a ausência de perdas nas nossas actividades.

Decorrente da Política da Qualidade, a Nestlé possui um Sistema de Gestão da Segurança Alimentar (NFSMS – *Nestlé Food Safety Management System*) cujos requisitos são aplicados em todas as fábricas com o objectivo de assegurar:

- A segurança alimentar dos produtos;
- O cumprimento das normas legais;
- A equivalência do sistema interno da Nestlé com os requisitos ISO 22000.

O Sistema de Gestão da Segurança Alimentar é também aplicado às várias etapas da cadeia de aprovisionamento da empresa com o objectivo de assegurar:

- O cumprimento dos requisitos de Segurança Alimentar;
- O cumprimento dos requisitos legais;
- O cumprimento dos requisitos de qualidade internos.

São ainda realizadas auditorias de Qualidade a fornecedores de matérias-primas e materiais de embalagem, fábricas, *co-manufacturers* (empresas externas que fabricam produtos sob a marca Nestlé mas cuja produção é totalmente controlada pela Nestlé) e centros de distribuição próprios e externos, com o objectivo de:

- Avaliar o cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar, assegurando o seu cumprimento;
- Fazer o levantamento de acções correctivas e de melhoria;
- Apoiar a sua execução e validar a sua aplicação prática.

É feita a divulgação das normas aplicáveis sobre as Boas Práticas de Armazenamento e *Co-packing* junto das entidades internas e externas que de algum modo intervenham nas operações de armazenamento, transporte e distribuição dos produtos Nestlé.

São desenvolvidos estudos HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Points*) nos Centros de Distribuição próprios e subcontratados bem como promovida uma sensibilização para a utilização deste sistema.

Com periodicidade anual, existe um programa de formação nas unidades de produção sobre Boas Práticas de Fabricação, HACCP e Higiene Industrial. Esta formação tem por objectivo a sensibilização dos operadores para os temas de segurança e qualidade alimentar, recorrendo não só a situações internas da própria fábrica como também a exemplos externos (*Food Safety Briefs*).

As fábricas utilizam anualmente um inquérito interno, o *Food Safety Management System Assessment* através do qual é feita a auto-avaliação da fábrica no que se refere aos requisitos de Segurança Alimentar. Desta avaliação resultam acções correctivas e de melhoria para as quais é estabelecido um plano de acção. Este sistema é verificado pela equipa auditora de Gestão da Qualidade, validando o plano de acção e identificando eventuais acções correctivas. O *Quality Management Review* (QMR) efectua uma avaliação anual dos objectivos e das acções de melhoria relacionadas com a qualidade.

Os indicadores de desempenho são monitorizados regularmente nomeadamente questões relacionadas com reclamações que alegam doença ou a existência de corpos estranhos, sendo desenvolvido um trabalho com as unidades produtoras no sentido da sua detecção e redução.

Tendo em consideração os critérios de risco das matérias-primas, para aquelas consideradas críticas para a actividade da Nestlé, todas as empresas fornecedoras são auditadas anualmente (100%) enquanto que noutros casos (por exemplo material de embalagem) as auditorias são realizadas de três em três anos.

NESTLÉ SERVIÇO AO CONSUMIDOR

Em actividade desde 1999, este Serviço tem sido utilizado por cada vez mais consumidores. Em 2007 totalizaram-se 46 098 contactos o que significa um aumento de 13 433 contactos face a 2006. As temáticas mais focadas no decorrer destes contactos registam-se na área de comunicação e marketing no que diz respeito a pedido de informações relativamente a promoções, clubes e novos produtos. As reclamações, por seu turno, também registaram uma subida sendo que em 2007 o número total registado foi de 9.628 o que significou um acréscimo de 4.495 relativamente a 2006, causado em grande parte por questões dirigidas à área de comunicação e marketing.

MEIO DE CONTACTO (Nº)	2006	2007
Carta	1849	1334
E-mail	14 766	21 305
Telefone	15 942	23 293
Fax	3	66
Pessoal	105	100
Total	32 665	46 098

MOTIVO DE CONTACTO	2006	2007
Alimentar	6,6%	3,8%
Comunicação e Marketing	58,7%	48,7%
Contactos de Negócio	-	5,1%
Embalagem	2,5%	2,0%
Improdutivos	17,4%	17,1%
Assuntos Corporativos	9,2%	8,1%
Não Alimentar	0,1%	0,4%
Saúde e Nutrição	-	4,8%
Vendas e Distribuição	5,5%	9,9%

MOTIVO DE RECLAMAÇÃO	2006	2007
Alimentar	28,3%	11,6%
Comunicação e Marketing	46,4%	55,7%
Contactos de Negócio	-	1,6%
Embalagem	6,3%	5,3%
Assuntos Corporativos	0,4%	0,5%
Não Alimentar	0,4%	0,9%
Saúde e Nutrição	-	1,4%
Vendas e Distribuição	18,1%	23,0%

Os colaboradores do Serviço ao Consumidor são formados em técnicas de atendimento e a Nestlé disponibiliza ainda uma linha de atendimento especializada em nutrição, alimentos para animais de companhia, entre outros. O Serviço ao Consumidor é essencial para a empresa. Através do projecto *Voice of the Consumer* (VOC) consegue-se uma melhor e mais rápida utilização do *feedback*, permitindo ir ao encontro das expectativas dos consumidores.

O Serviço ao Consumidor realiza Questionários de Satisfação aos consumidores que o contactam. Estes questionários são executados por um Instituto Externo Independente e têm uma periodicidade quadrimestral (3 vezes ao ano). É utilizado um questionário e as entrevistas são conduzidas telefonicamente. O universo é representado pelos consumidores que contactaram o Serviço ao Consumidor da Nestlé durante o ano de 2007, tendo sido realizadas 3609 consultas aos consumidores Nestlé. O objectivo é medir a satisfação dos consumidores relativa ao serviço prestado pelo Serviço ao Consumidor aquando do contacto estabelecido com este.

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

Resultados 2007:

INDICADOR	TAXA DE SATISFAÇÃO 2007
Facilidade de contacto	96.15%
Competências pessoais dos colaboradores	95.28%
Resposta	90.95%
Capacidade de cumprimento das expectativas	91.83%
Intenção de utilização futura	96.13%
Satisfação Total	**94,07%**

Não se registaram quaisquer reclamações relativas à violação da privacidade de consumidores no período em apreciação. À disposição do consumidor existem ainda outros canais de comunicação e de informação.

INTERNET

O *website* www.nestle.pt disponibiliza ao consumidor informação actualizada acerca das várias iniciativas e projectos da Nestlé bem como sobre produtos, acções promocionais e concursos. Em 2007, o website corporativo registou cerca de 80 000 visitas. Através deste endereço electrónico é possível também contactar com o Serviço ao Consumidor através do faleconnosco@pt.nestle.com. A Nestlé criou ainda uma área exclusivamente dedicada ao bem-estar e à saúde na qual se podem encontrar sugestões e informações nutricionais. Esta área representa já 10% das visitas globais do website corporativo.

Dentro do mundo Nestlé existem ainda outros endereços electrónicos vocacionados para áreas e produtos específicos tais como o site do Clube Bebé, www.nestlebebe.com/pt, o site dos Cereais Integrais www.nestle.pt/cereaisintegrais/, entre outros.

NEWSLETTERS ELECTRÓNICAS E BROCHURAS

As *newsletters* electrónicas, enviadas trimestralmente aos consumidores registados na base de dados Nestlé cobrem temas vários como o lançamento de novos produtos, promoções ou passatempos em curso, novas iniciativas e novas receitas. Em 2007, este envio foi feito aproximadamente a 100.000 consumidores.
A brochura Nestlé reflecte conteúdos de nutrição, saúde e bem-estar,educação nutricional, produtos e estratégias. Com distribuição duas vezes ao ano em 2007 chegou a 198.000 lares.

ROTULAGEM

Na rotulagem dos seus produtos a Nestlé considera não só a legislação em vigor, que implica a divulgação da listagem dos ingredientes do produto, mas também a necessidade de informar e esclarecer o consumidor de uma forma clara e perceptível no sentido de melhor enquadrar o produto no seu estilo de vida. Para esse efeito, utiliza o Compasso Nutricional e os Valores Diários de Referência. No período de reporte não existiram incidentes resultantes da não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços.

COMPASSO NUTRICIONAL

As embalagens dos produtos representam excelentes veículos não só de comunicação mas também de educação. A Nestlé desenvolveu uma nova forma de apresentação da informação nutricional dos seus produtos, o Compasso Nutricional. De uma forma fácil, esta ferramenta disponível em todas as embalagens, assume o papel de uma bússola, guiando e orientando o consumidor na melhor maneira de integrar esse alimento no seu estilo de vida, adequando-o à sua realidade. O consumidor é guiado através da informação nutricional, do "é bom conhecer" e é "bom recordar" sendo possível ao consumidor adaptar essa informação ao seu estilo de vida.

VALORES DIÁRIOS DE REFERÊNCIA

A Nestlé foi uma das primeiras empresas a pôr em prática os Valores Diários de Referência (VDR's) nas suas embalagens. Para a maioria dos consumidores a tarefa diária de fazer "a escolha mais saudável e equilibrada" não é fácil até porque as necessidades energéticas variam de acordo com a idade, o peso, a altura, a actividade física e o sexo de cada indivíduo, entre outros factores. No entanto, é possível definir um conjunto de orientações nutricionais que podem ajudar a compor de forma equilibrada a alimentação diária. Foi assim que, por iniciativa da CIAA (Confederação Europeia da Indústria Agro-Alimentar) surgiram os Valores Diários de Referência, definidos para crianças e adultos e que representam os valores de energia e de alguns nutrientes que, em termos médios, devem ser ingeridos diariamente.

VALORES DIÁRIOS DE REFERÊNCIA		
	Crianças	Adultos
Energia	1800 kcal	2000 kcal
Proteínas	24 g	50 g
Hidratos de Carbono	220 g	270 g
dos quais açúcares	85 g	90 g
Lípidos	70 g	70 g
dos quais saturados	20 g	20 g
Fibra	15 g	25 g
Sódio	1,4 g	2,4 g

A Dezembro de 2007, a taxa de implementação dos VDR's nas embalagens de produtos Nestlé era de cerca de 76%.

SOCIEDADE PONTO VERDE

O Símbolo da Sociedade Ponto Verde e o Símbolo do Ecoponto são obrigatórios nas embalagens primárias de todos os produtos. A Sociedade Ponto Verde S.A. é uma entidade privada, sem fins lucrativos, com a missão de promover a recolha selectiva, a retoma e a reciclagem de resíduos de embalagens, a nível nacional. De acordo com a legislação comunitária transportada para o ordenamento jurídico nacional, a Nestlé delega na Sociedade Ponto Verde, entidade licenciada para o efeito, a responsabilidade pela gestão e destino final dos resíduos das embalagens que coloca no mercado.

4.1.4. Clientes

Criar Valor para a Nestlé: As boas relações comerciais com os nossos parceiros de negócio possibilitam aos produtos Nestlé estarem disponíveis onde, como e quando os consumidores os desejarem bem como o desenvolvimento de sinergias que possibilitem a criação de mais-valias para o consumidor.

Criar Valor para a Sociedade: A criação de postos de trabalho, o acesso a produtos de qualidade e o fortalecimento do negócio do cliente através da disponibilização dos produtos Nestlé são resultados directos sócio-económicos da relação com os clientes.

A Nestlé preconiza a honestidade, a integridade e a lealdade em todas as vertentes das suas actividades e espera o mesmo comportamento nas relações com os seus parceiros de negócio. Por esta mesma razão, a empresa em todas as suas operações guia-se pelas regras da Câmara de Comércio Internacional sobre a extorsão e suborno em transacções comerciais internacionais, as Recomendações da OCDE sobre subornos e transacções comerciais internacionais e a Convenção da OCDE contra a corrupção. A Nestlé apoia a economia de mercado e por isso compete de forma leal reconhecendo o mesmo direito às outras empresas e estabelece a sua política comercial de forma independente.

CASE STUDY: A Fábrica do Porto iniciou, no final de 2007, a produção de Café Certificado pela Rainforest Alliance em exclusivo para o cliente McDonald's Portugal e Espanha sob a marca BUONDI. Trata-se de um lote de café especial oriundo de plantações certificadas pela Organização Não Governamental Rainforest Alliance que respeita os princípios de sustentabilidade. Estes princípios prendem-se com uma boa gestão em termos de ambiente e de condições de trabalho; de segurança no trabalho; da protecção da vida selvagem; da conservação do ecossistema; das boas relações com a comunidade local; da conservação do solo e de gestão de resíduos.

PROGRAMAS

Shelf Ready Packaging

Este programa é direccionado aos clientes que exigem embalagens prontas a colocar na prateleira/espaço de venda e com elevada visibilidade da marca, facilitando a reposição por parte do cliente. Nesta fase inicial, a Nestlé desenvolve estas embalagens em exclusivo para alguns clientes do canal discount e cash.

Product Freshness

Existem alguns clientes que requerem que os produtos entregues pela Nestlé tenham 2/3 do seu prazo de validade o que implicou, por parte da Nestlé, um investimento na sua rede de distribuição de forma a ir ao encontro das necessidades do cliente.

Continuous Replenishment Index (CRP)

A Nestlé faz a gestão directa dos seus produtos em armazéns de alguns clientes através do acesso a uma plataforma informática que lhe possibilita ver a que níveis estão os seus *stocks* no cliente. Desta forma, assegura que a taxa de cobertura dos seus produtos seja continuamente assegurada.

INICIATIVAS

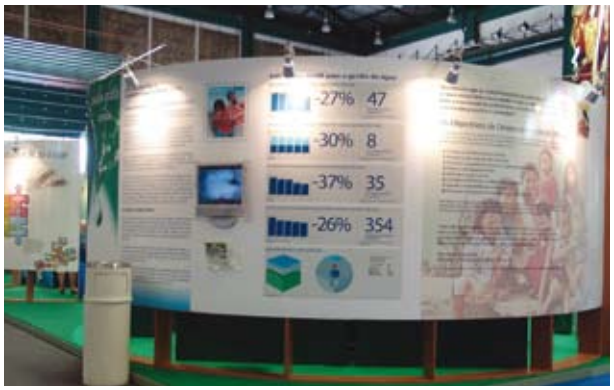
A Nestlé procura fomentar uma comunicação activa com todos os seus clientes fazendo uso de ferramentas como a internet, a distribuição de brochuras e a participação em feiras empresariais do sector que reflectem o posicionamento e a estratégia corporativos.

Alimentaria Lisboa

Participação na Alimentaria Lisboa, Salão Internacional da Alimentação, uma das feiras mais importantes do sector alimentar e bebidas que contou com a presença de cerca

de 34.000 visitantes de todo o Mundo. A participação Nestlé teve como mote a Inovação dividindo-se em duas áreas distintas, o Patrocínio da Loja Inteligente e o *Stand* da Nestlé, através da mostra dos produtos lançados nas diferentes categorias de produto no domínio da inovação, reforçando o posicionamento estratégico Nutrição, Saúde e Bem-Estar.

ExpoMadeira



Participação na Feira ExpoMadeira com um espaço corporativo e representativo do portfólio de negócios da Nestlé. Contando com a visita de cerca de 80.000 visitantes a Nestlé abordou a temática da Nutrição, Saúde e Bem-Estar ao longo do *stand* bem como explorou a responsabilidade social corporativa através da temática da Gestão da Água e dos Objectivos de Desenvolvimento do Milénio.

Nutrição Porquê?

Realização da Feira "Nutrição Porquê" no cliente Sonae, em 20 lojas Continente, que atingiu cerca de 7.000 consumidores. Este evento teve como objectivo sensibilizar os consumidores para a importância das escolhas alimentares mais saudáveis através de uma melhor compreensão da comunicação nas embalagens. Os principais elementos foram o Compasso Nutricional e os Valores Diários de Referência, ferramentas para melhor informar os consumidores e ajudá-los nas suas escolhas alimentares. Através de nutricionistas presentes no local, os consumidores ficaram sensibilizados para a utilidade da informação nutricional presente nas embalagens e esclareceram eventuais dúvidas. Tiveram ainda a oportunidade de medir a sua percentagem de gordura corporal bem como receberam ainda brochuras explicativas.

Feira Bebés e Crianças

A Nestlé Nutrição Infantil marcou presença na Feira Bebés e Crianças recebendo os visitantes no Espaço Nestlé onde puderam encontrar passatempos e concursos, o "restaurante do bebé", um local onde os pais poderiam alimentar os bebés, uma área de recepção a grávidas e uma dietista que esclareceu as dúvidas nutricionais colocadas pelos pais. Cerca de 21.000 visitantes passaram pela Feira Bebés e Crianças.

Rituais de Vida Saudável

O Rituais de Vida Saudável é um projecto de CRM (*Consumer Relationship Marketing*) levado a cabo pela empresa One-to-One e pela Faculdade de Motricidade Humana, contando com o apoio da Direcção Geral de Saúde. Este Projecto tem como objectivo motivar os consumidores a adoptarem um estilo de vida mais saudável através dos pequenos rituais do dia-a-dia. O Grupo Auchan é o principal impulsionador do projecto, promovendo a sua divulgação junto dos clientes e dinamizando parcerias. A Nestlé participa neste Projecto reforçando o seu posicionamento em Nutrição, Saúde e Bem-Estar procurando que os seus consumidores estejam melhor informados. Três negócios distintos marcam a sua presença neste Projecto, Cereais de Pequeno-Almoço, Nutrição Infantil e Lácteos e Cereais, através dos canais de comunicação televisão, revista trimestral, presença no site do projecto www.rituais.net bem como nas *newsletters* electrónicas.

4.1.5. Fornecedores

Criar Valor para a Nestlé: O acesso a matérias-primas e serviços de elevada qualidade e segurança é fundamental para a excelência dos produtos Nestlé. Privilegiam-se relações sustentadas e de longo-prazo nas quais a óptica da parceria é essencial para a construção de relações duradoiras e profícuas. A Nestlé coloca ainda ao dispor as ferramentas e o *know-how* no sentido de ajudar o fornecedor a atingir um grau de excelência.

Criar Valor para a Sociedade: Criação de postos de trabalho indirectos, potenciação do desenvolvimento técnico-profissional baseado em formação e trocas de experiências mútuas que permitem o desenvolvimento económico e social do fornecedor.

A relação com os fornecedores da Nestlé é pautada pelo cumprimento e observância dos Princípios de Compras da Nestlé. A Nestlé privilegia o relacionamento com fornecedores de reputação que estejam dispostos a aplicar os seus padrões de qualidade. Este relacionamento é avaliado periodicamente com o objectivo de procurar uma melhoria contínua nas áreas de qualidade e serviço. Os fornecedores com os quais a Nestlé mantém uma relação contratual são auditados de forma a assegurar que cumprem com os Princípios Corporativos Empresariais e/ou estão a trabalhar nesse sentido. Sempre que se verifiquem situações de incumprimento a Nestlé exige ao fornecedor a tomada de medidas correctivas.

Para a Nestlé, os seus fornecedores são parceiros de negócio com os quais se potencia uma relação de longo prazo e de troca de opiniões mútua, assegurando a competitividade do próprio fornecedor e a qualidade e segurança do produto ou serviço fornecido. Esta relação de longo prazo promove em muitos casos o desenvolvimento de projectos conjuntos bem como a transferência de conhecimento e de tecnologia. A selecção de fornecedores assenta em princípios como a capacidade de oferecer uma proposta que acrescente valor, a reputação, a situação financeira, a relação que mantém com a empresa, a inovação, o nível de serviço e a transparência, padrões mínimos no que diz respeito a responsabilidade social corporativa, a capacidade de trabalhar de acordo com as ferramentas e processos da Nestlé e a prática de um negócio sustentável.

O Código de Conduta de Fornecedores Nestlé estabelece padrões mínimos não negociáveis que devem ser respeitados e adoptados pelos fornecedores no âmbito do seu relacionamento com a Nestlé como, por exemplo, o cumprimento da legislação e das regras aplicáveis em vigor, o desenvolvimento de actividades e práticas operacionais sustentáveis, a proibição da utilização de trabalhos forçados, de trabalho infantil e de práticas discriminatórias. Os fornecedores deverão ainda oferecer aos seus funcionários condições de trabalho seguras e saudáveis, respeitar a interacção com o meio-ambiente bem como assegurar que os seus colaboradores e subcontratados conheçam este Código. A Nestlé reserva-se o direito de auditar os seus fornecedores verificando o cumprimento do Código.

A Nestlé em Portugal recorre preferencialmente a fornecedores locais. Em 2007, mais de 80% das nossas compras foram feitas a fornecedores locais. O custo com as compras de matérias-primas e serviços a fornecedores nacionais representaram cerca de 80% do custo com as compras totais da Nestlé em Portugal, ou seja, cerca de 79 milhões Euros. O valor pago a fornecedores locais representa cerca de 41% do gasto total com fornecedores.*

* Estes cálculos/valores não incluem a Nestlé Waters Direct, S.A. pois não se encontra integrada em sistema SAP. Todos os principais fornecedores locais de materiais (matérias-primas, produtos terminados fabricados por terceiros e material de embalagem) da Nestlé em Portugal são auditados.

A Nestlé encontra-se ligada directamente a 9 produtores através da sua empresa Prolacto – Lacticínios de S. Miguel, nos Açores, que representam cerca de 6% do leite recolhido, e a uma cooperativa agrícola, de onde aprovisiona o remanescente do leite necessário à produção. Esta cooperativa agrícola, por outro lado, abastece-se junto dos agricultores.

O fornecedor da Nestlé Clemente Medeiros recebe a visita de especialistas da Nestlé que o ajudam a escolher as melhores sementes para a plantação de chicória nos terrenos agrícolas no Alentejo. A chicória é utilizada para a produção de MOKAMBO, por exemplo, bem como para outras bebidas solúveis. Esta é uma prática com mais de 5 anos.

Estes dois exemplos são apenas uma amostra, da importância nos aspectos, económicos, sociais e ambientais, fundamentais para a Nestlé e para o fornecedor. Apenas com uma elevada proximidade na relação comercial com os nossos fornecedores, é possível criar valor e capacidades competitivas para o resto da cadeia de valor.

CASE STUDY: Alimentos Infantis Nestlé – os alimentos infantis da Nestlé devido ao público-alvo a que são destinados, bebés a partir dos seis meses, exigem ao nível do cultivo da matéria-prima, os cereais, um controlo muito rigoroso, sendo os valores de pesticidas admissíveis na sua composição muito reduzidos. São as chamadas Farinhas BTP, ou seja, Farinhas com Baixo Teor de Pesticidas. Para isso, a Nestlé implementou um sistema de rastreabilidade dos cereais há cerca de seis anos atrás para integrar essa matéria-prima na fabricação dos alimentos infantis. Os conhecimentos técnicos foram transferidos aos produtores agrícolas que neste momento vendem a sua produção aos moageiros e que por sua vez vendem a sua produção à Nestlé. Isto permitiu aos moageiros abandonar a compra de cereais no estrangeiro e passar a comprar em Portugal. Os terrenos agrícolas e o clima seco do Alentejo (local onde são cultivados os cereais) são propícios à produção uma vez que existe um menor desenvolvimento de fungos, bactérias e doenças. Os terrenos propiciam ainda distância suficiente do terreno vizinho de forma a não captar os eventuais pesticidas que este possa utilizar. Foi ainda desenvolvida pelos fornecedores uma linha de produção separada para a produção de cereais para alimentos infantis evitando a possível "contaminação" das linhas de produção por outras farinhas. Recorrer a fornecedores locais possibilita uma diminuição dos custos de transporte das matérias-primas por parte da empresa, baixando o preço no consumidor final, bem como cria postos de trabalho e contribui para o desenvolvimento local.

Os Alimentos Infantis Nestlé são elaborados e embalados de acordo com processos tecnológicos avançados de embalagem a vácuo, de forma a dispensarem a adição de quaisquer corantes ou conservantes, preservando o sabor e nutrientes naturais dos mesmos. Os cereais infantis são produzidos através de um processo de fabrico especial que se baseia na hidrólise enzimática dos cereais (CHE – Cereais Hidrolizados Enzimaticamente) permitindo eliminar o teor de sacarose em algumas variedades, nomeadamente no Cerelac Sem Glúten e reduzir para valores muito baixos esse teor noutras variedades. Este processo de fabrico é utilizado na Fábrica de Avanca (Estarreja).

4.1.6. Comunidade

Criar Valor para a Nestlé: Estreito relacionamento com as comunidades onde a Nestlé se encontra implantada potenciando a reputação e a preferência pelas marcas Nestlé.

Criar Valor para a Sociedade: A implantação da empresa beneficia a comunidade local em termos do aumento das oportunidades de emprego, do nível de vida da população e do desenvolvimento socio-económico da própria comunidade.

Em complemento ao investimento directo e à criação de emprego, a Nestlé contribui de outras formas para o bem-estar das comunidades locais. O apoio a nível de produto, financeiro e mesmo ao nível da partilha do saber-fazer com organizações locais contribuem para o desenvolvimento de relações duradouras com as comunidades.

A Política de Donativos da Nestlé define as directrizes corporativas no que diz respeito às doações de produto e ao apoio a nível financeiro. Os donativos corporativos reflectem o posicionamento Nutrição, Saúde e Bem-Estar nomeadamente o apoio a acções dedicadas à Nutrição, Saúde e Bem-Estar de crianças e jovens. O relacionamento e a envolvência da Nestlé com a comunidade local realiza-se de diferentes maneiras. Ao nível do mecenato, a Nestlé apoia diversas iniciativas da comunidade através da doação de produtos e, em alguns casos, através de um apoio financeiro. A Companhia procura que estes apoios tenham, sempre que possível, um carácter de continuidade, reconhecendo a importância do projecto e procurando garantir a sua sustentabilidade.

INICIATIVAS APOIADAS

Saúde

Vitalidade XXI

Patrocínio do projecto liderado pela Federação das Indústrias Portuguesas Agro-Alimentares (FIPA) no sentido de promover estilos de vida saudáveis (desde 2006) impactando 10.000 pessoas.

Nestlé Nutrition Institute

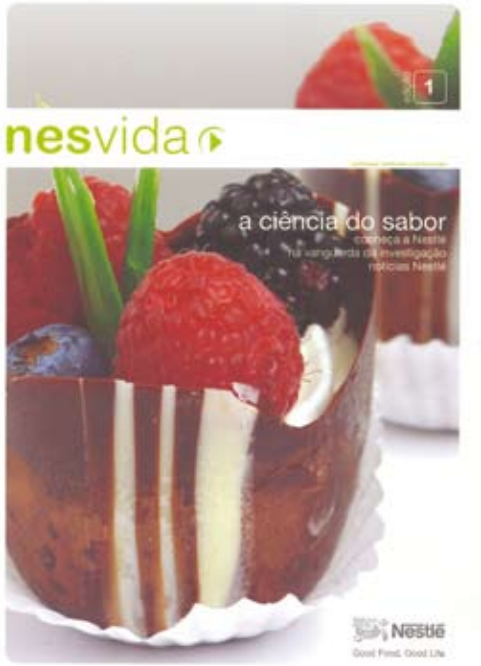
O Nestlé Nutrition Institute (NNI) é o braço científico da Nestlé Nutrition e contribui, há mais de 60 anos, para a educação de profissionais de saúde. O NNI fomenta o lema *Science for Better Nutrition* pois acredita que uma nutrição inovadora, baseada na evidência científica pode promover a qualidade de vida do ser humano.

A Nestlé Nutrition em Portugal, bem como os outros mercados Nestlé, encaminha e disponibiliza informação do Nestlé Nutrition Institute aos seus profissionais de saúde e promove a sua participação em acções de formação, palestras, entre outras.

Os principais papéis do NNI são:

- Contribuir para a educação alimentar e informação nutricional dos profissionais de saúde;
- Ser um parceiro da comunidade médica e científica através do fornecimento de acesso às mais recentes evidências científicas na área das ciências da nutrição, de modo a contribuir para uma formação contínua de profissionais de saúde de todas as idades;
- Fomentar a comunicação de investigação científica sólida na área da nutrição, facilitando a ligação da comunidade científica à investigação Nestlé.

O Nestlé Nutrition Institute convida profissionais de saúde das várias áreas da nutrição (infantil, clínica



e performance desportiva) a uma constante troca de conhecimentos e experiências. Esta comunicação inclui *workshops*, publicações, materiais educacionais e bolsas de estudo, bem como um *website* interactivo.

O Nestlé Nutrition Institute em Portugal foi apresentado aos profissionais de saúde em paralelo com o lançamento do livro "Antropometria no Recém-Nascido: Revisão e Perspectiva Actual", da autoria de quatro médicos-pediatras portugueses, Dr. Luís Pereira-da-Silva, Mestre Daniel Virella, Professor Doutor João M. Videira Amaral e Professor Doutor António Guerra. A Nestlé Nutrition Portugal apoia esta obra, a primeira monografia publicada e editada em Portugal com o apoio do Nestlé Nutrition Institute, entidade que coordena as publicações de índole científica patrocinadas pela Nestlé Nutrition, estabelecendo a ponte entre a comunidade científica e a Nestlé. Pela sua importância prática, a obra foi oferecida pela Nestlé Nutrition a toda a comunidade pediátrica em Portugal.

Profissionais de Saúde

Os profissionais de saúde são um elemento activo na rede de partes interessadas da Nestlé dado que funcionam como prescritores credíveis de um produto e/ou serviço. É, por isso, essencial que os profissionais de saúde se encontrem informados relativamente aos novos produtos e iniciativas desenvolvidos pela indústria alimentar e, em particular, pela Nestlé. A empresa marca presença, por isso, em vários certames direccionados a profissionais de saúde:

- Patrocínio do II Congresso Luso-Espanhol de Alimentação, Nutrição e Dietética atingindo cerca de 850 nutricionistas, médicos, dietistas, professores e estudantes, em Setembro de 2007.

- Patrocínio do VII Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Nutrição e Alimentação chegando a cerca de 250 nutricionistas, médicos, dietéticos, professores e estudantes, em Outubro de 2007.

- Patrocínio do II Congresso da Indústria Portuguesa Agro-Alimentar em Outubro 2007.

- Patrocínio do 11º Congresso Português de Obesidade da Sociedade Portuguesa para o Estudo da Obesidade, em Novembro 2007.

- Lançamento da revista Nesvida, distribuída de forma gratuita a profissionais de nutrição com o objectivo de dar a conhecer a Nestlé como empresa líder, comunicar a importância da rede de investigação e desenvolvimento científico da Nestlé e partilhar com a comunidade científica local a investigação da Companhia divulgando os últimos avanços, trabalhos e parcerias nesta área. Em 2007, ano do seu lançamento, 400 pessoas subscreveram esta revista.

Educação

Programa Apetece-me

Este Programa tem como objectivo a educação

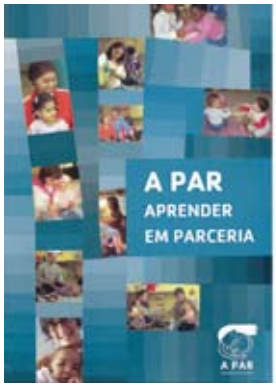
nutricional para crianças entre os 6 e os 12 anos através da promoção de conhecimentos de nutrição básica e sensibilização para estilos de vida saudáveis. Com início em 1999, em colaboração com o Ministério da Educação, este Programa utiliza uma metodologia da Organização Mundial de Saúde e enquadra-se na reorganização do Ensino Básico. Desde 2001, atingiu cerca de 750 000 estudantes e 20 000 professores. O Programa Apetece-me vem responder às necessidades em termos de educação alimentar procurando promover uma alimentação equilibrada em paralelo com a prática de exercício físico.

Programa Media Smart

Um Programa liderado pela Associação Portuguesa de Anunciantes (APAN) para a promoção de literacia publicitária em escolas públicas e privadas. Tem como objectivo dotar as crianças de conhecimentos que lhes permitam interpretar mensagens publicitárias, desenvolvendo a sua capacidade para analisar e desconstruir a mensagem, possibilitando assim que as crianças efectuem escolhas informadas e educadas.

Na linha do Bem-Estar

Uma acção desenvolvida em parceria com a CP – Caminhos de Ferro Portugueses na linha de Sintra sensibilizando o consumidor, ao longo da sua viagem de comboio, para a importância de uma alimentação saudável. Em conjunto com uma amostra de produto Nestlé, os utentes da linha de comboio receberam ainda uma brochura com conselhos para uma alimentação saudável e incentivo a um estilo de vida mais activo. Esta acção impactou cerca de 22.000 utilizadores dos comboios da linha de Sintra.



A PAR – Aprender em Parceria

Patrocínio do projecto A PAR liderado pela Escola Superior de Educação de Lisboa com o objectivo de melhorar a educação inicial em crianças, desde o nascimento até aos cinco anos de idade, criando oportunidades de desenvolvimento e de aprendizagem, especialmente para aqueles que vivem em comunidades necessitadas. Tem como objectivo elevar os níveis educacionais especialmente na literacia, numeracia e auto-estima. Este projecto impacta cerca de 600 pessoas e teve o seu início em 2007.

Prémio Rui Alberto

A Nestlé Portugal patrocina anualmente o Prémio Rui Alberto, nome que advém do Director da Fábrica de Avanca (1978 a 1988). Este Prémio distingue o melhor aluno da Escola E.B. 2,3 Professor Doutor Egas Moniz na área das Ciências Naturais e é atribuído desde 1992.

Cultura

Palácio Nacional da Ajuda

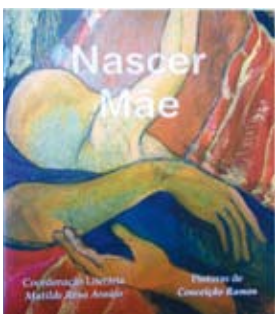
A Nestlé desenvolve anualmente em parceria com o Palácio Nacional da Ajuda a Ceia de Mecenas. Uma iniciativa que conta já com largos anos, promove uma noite formal através da qual o Palácio proporciona aos seus mecenas, doadores e amigos um concerto de música clássica seguida de uma Ceia à época do Rei D. Luís (Século XIX).

Museu Nacional dos Coches

Desde 2005, que a Nestlé patrocina as actividades do Museu Nacional dos Coches atingindo cerca de 250,000 visitantes através do patrocínio dos Cafés Concerto “Viajando pelo mundo da ópera e da opereta”.

Museu de Arte Contemporânea de Elvas

A Nestlé estabeleceu com o Museu de Arte Contemporânea de Elvas um protocolo de três anos com vista a contribuir para a promoção da cidade de Elvas e do próprio Museu contribuindo desta forma para a realização de actividades de acordo com a programação cultural e/ou educativa.



Livro Nascer Mãe

A Nestlé Nutrição Infantil, em conjunto com a marca dermo-cosmética Uriage, patrocinou a edição do livro Nascer Mãe, uma colectânea de poemas de autores portugueses relacionados com a maternidade feita por Matilde Rosa Araújo e com pinturas de Conceição Ramos. Entre os autores contam-se Fernando Pessoa, Eugénio de Andrade, José Régio, Ary dos Santos, entre outros. O livro foi entregue como presente de Natal a cerca de 1100 médicos pediatras e a 500 mães registadas no Clube Bebé como prémio de passatempos diversos.

Prémio Municipal de Imprensa – Gazeta de Oeiras

A Nestlé Portugal patrocina anualmente o Prémio Municipal de Imprensa – Gazeta de Oeiras distinguindo a melhor peça jornalística relativa ao concelho de Oeiras, em associação com a Câmara Municipal de Oeiras. O Prémio Nestlé consiste numa viagem à sede mundial da Nestlé, ao Nestlé Research Center, ao Alimentarium e à Fábrica de Chocolate Nestlé em Broc. Esta acção dura há mais de 5 anos.

Os Violinhos

Patrocínio da Orquestra "Os Violinhos" constituída por um conjunto de cerca de 35 violinistas com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos de idade que percorrem temas de Bach, Vivaldi, entre outros.

Orquestra Sinfónica Juvenil

Ao longo dos últimos três anos a Nestlé tem vindo a apoiar o Concerto de Fim de Ano – Gala de Ópera da Orquestra Sinfónica Juvenil, uma gala que conta com alguns dos mais conhecidos trechos de ópera e cantores líricos. Este evento conta habitualmente com cerca de 1.800 espectadores.

Social

Oeiras Solidária

A Nestlé Portugal é membro fundador do Programa Oeiras Solidária. Liderado pela Câmara Municipal de Oeiras, e em conjunto com outras empresas nacionais e multinacionais, os membros decidem quais os projectos sociais relevantes com impacto na comunidade local a apoiar e qual o tipo de contribuição a fazer. Este Programa é único em Portugal. Alguns exemplos de iniciativas apoiadas pela Nestlé são campos de férias para crianças e jovens em risco, campanhas de Natal (recolha de alimentos, brinquedos, livros) e semanas de Alimentação, Nutrição e Saúde. Este Programa chega a 160.000 pessoas.

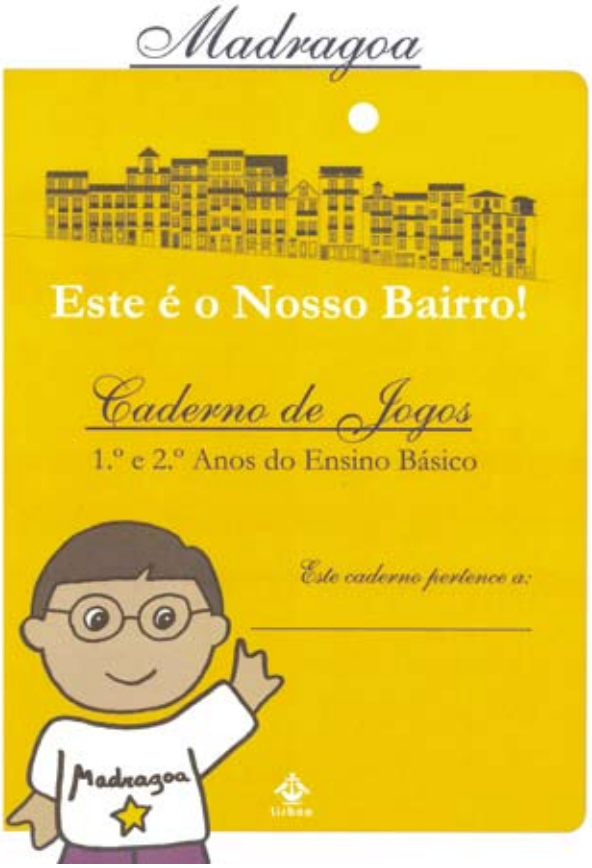
Associação de Escoteiros de Portugal

Através do Programa Oeiras Solidária, a Nestlé tem vindo a apoiar há dois anos consecutivos as colónias de Férias para Crianças e Jovens em Risco em parceria com a Associação de Escoteiros de Portugal, contribuindo desta forma para o trabalho desenvolvido pela Comissão Nacional de Protecção de Jovens e Crianças em Risco. As cerca de 40 crianças são divididas por duas colónias de férias.

Instituto de Apoio à Criança, Associação de Pais e Amigos de Deficientes Profundos e a Associação Sócio-Cultural Terapêutica de Évora

Há mais de 5 anos que a Nestlé apoia financeiramente todos os anos três instituições de solidariedade social: Instituto de Apoio à Criança (ajuda crianças com dificuldades sociais), Associação de Pais e Amigos de Deficientes Profundos e a Associação Sócio-Cultural Terapêutica de Évora (as duas últimas auxiliam crianças portadoras de deficiências físicas e mentais).

A Nestlé apoia ainda diversas instituições e associações pontualmente tais como o Banco Alimentar contra a Fome, a Santa Casa da Misericórdia, a Ajuda de Berço, a Casa da Criança, a Conferência de S. Vicente de Paulo, a Associação Nacional de Luta Contra a Pobreza, bem como apoios a jardins-de-infância, escolas, universidades, juntas de freguesia e câmaras municipais por todo o País, que conseguem maximizar o impacte social dos apoios que concedemos.



Câmara Municipal de Lisboa – "Este é o nosso Bairro"
Apoio do Projecto "Este é o nosso Bairro" promovido pela Câmara Municipal de Lisboa com o objectivo de sensibilizar os alunos das escolas do primeiro ciclo do ensino básico das áreas onde actua para a importância da defesa do património histórico e arquitectónico e para a preservação da identidade sócio-cultural. Além da sensibilização em aula através de cadernos educativos próprios, foram também realizadas visitas guiadas a alguns museus, culminando numa exposição final de mostra dos trabalhos realizados pelos alunos.

Visão em Braille
Nos últimos três anos, a Nestlé tem vindo a apoiar a edição em braille da revista Visão contribuindo para este projecto dedicado ao público invisual.

Ciência

Prémio Nestlé de Nutrição
Lançamento do Prémio Nestlé de Nutrição em 2001 em cooperação com a Sociedade Portuguesa de Ciências da Nutrição e Alimentação. O objectivo é premiar anualmente com 10.000 Euros o melhor trabalho científico no domínio da nutrição comunitária.

Programa PESO
A Nestlé assinou um Protocolo de 5 anos (2004/2009) com a Faculdade de Motricidade Humana para a realização de uma investigação científica denominada

PESO
Promoção de Exercício e Saúde na Obesidade

PESO (Promoção de Exercício e Saúde na Obesidade) visando o estudo do comportamento alimentar e actividade física no âmbito do tratamento da obesidade, com incidência no sexo feminino.

Ambiente

Iniciativa Agrícola Sustentável
A Iniciativa Agrícola Sustentável tem como objectivo implementar padrões de produção sustentada comuns traduzidos em melhores práticas agrícolas ao longo da cadeia de aprovisionamento. A Nestlé, em 2002, como membro fundador e em conjunto com outras empresas do sector alimentar, aderiu a esta Iniciativa e aplicou-a ao seu contexto interno criando a Iniciativa Agrícola Sustentável da Nestlé, uma plataforma específica para a gestão da cadeia de aprovisionamento de matérias-primas. Através desta Iniciativa, é possível às empresas uniformizarem práticas e objectivos sustentáveis bem como trocar e implementar boas práticas.

Desporto

20ª Meia Maratona "Cidade de Ovar"
A Nestlé apoiou a 20ª Meia Maratona "Cidade de Ovar" através da sua marca BUITONI num evento que abrangeu cerca de 2.500 pessoas. Dirigida a adolescentes e adultos com idades entre os 17 e os 100 anos, esta Meia-Maratona contou ainda com a presença de crianças acompanhadas pelos pais. Este evento procurou incentivar o gosto pelo desporto ao ar livre e pela natureza como forma de praticar um estilo de vida mais equilibrado e saudável.

I. Associações Empresariais e Sectoriais

A comunicação e a cooperação com associações industriais e empresariais assumem-se de extrema importância no sentido de desenvolver novas parcerias, analisar o mercado de forma conjunta e intervir a uma só voz na definição de políticas e/ou regulamentos.

A Nestlé participa activamente nos órgãos dirigentes de algumas Associações Industriais/Empresariais pela importância estratégica que assume para a sua organização e negócio:

- Associação Portuguesa de Empresas de Produtos de Marca (CENTROMARCA) – Conselho Executivo
- Efficient Consumer Response (ECR) Portugal – Co-Presidente
- Federação das Indústrias Agro-Alimentares (FIPA) – Conselho Consultivo
- EMBOPAR - Conselho Administração
- Sociedade Ponto Verde (SPV) – Conselho Administração
- Associação Nacional da Indústria Dietética (ANID) – Presidente Direcção
- Associação Industrial do Distrito de Aveiro (AIDA) – Vice-Presidente
- Associação Industrial e Comercial do Café (AICC) – Vogal Direcção
- Associação Nacional dos Industriais de Gelados Alimentares (ANIGA) – Vice-Presidente
- Associação dos Industriais de Chocolates e Confeitaria (ACHOC) – Vogal Direcção
- Associação Portuguesa de Anunciantes (APAN) – Presidente Assembleia-Geral
- Associação Portuguesa de Identificação e Codificação de Produtos (GS1) – Vogal Direcção
- Associação Portuguesa Venda Automática – Tesoureiro
- Associação Nacional dos Industriais de Lacticínios – Açores (ANIL) – Vice-Presidente

Além da presença nos corpos dirigentes das associações acima, a Nestlé é ainda membro de outras associações.

A Nestlé participa ainda em grupos de trabalho como por exemplo: o Grupo de Trabalho de Nutrição (FIPA), o Grupo de Trabalho de Regulamentação e Política Alimentar (FIPA), o Grupo de Trabalho de Ambiente (FIPA), o Conselho Consultivo da Plataforma Nacional Contra a Obesidade, a Comissão Técnica do Centro Nacional de Embalagem (CTGO), o Grupo de Trabalho Técnico (ANIGA), a Comissão Técnica da Associação Industrial e Comercial do Café (AICC), o Grupo de Trabalho de Fórmulas Infantis (ANID), o Grupo de Trabalho para Alimentos para Crianças (ANID), entre outros.

A presença nas associações é feita mediante o pagamento de uma quota anual estabelecida pela própria associação e também pela participação activa de representantes nos grupos de trabalho onde se discutem temas diversos e se definem posições. Não são efectuadas quaisquer contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos ou a instituições relacionadas.

A Nestlé é ainda membro do *Business Council for Sustainable Development* (BCSD) com o qual estabeleceu, aquando da sua entrada para esta associação, o compromisso da publicação de um Relatório de Sustentabilidade.

II. Comunidade Académica

A Nestlé estimula a comunicação e a cooperação recíprocas com entidades académicas e profissionais no sentido de fomentar uma contínua actualização de conhecimentos em benefício mútuo contribuindo para uma melhoria contínua dos produtos, políticas e serviços da empresa.

A Nestlé promove a interacção com a comunidade académica participando activamente em apresentações e conferências em instituições de ensino bem como, a pedido de estudantes, apoia o desenvolvimento de dissertações, trabalhos de mestrado e doutoramento, atendendo de forma personalizada as solicitações de professores e estudantes. No *website* corporativo da Nestlé existe ainda uma área específica dedicada a estudantes chamada Universidade Nestlé na qual se encontram, de forma detalhada, informações sobre os produtos e marcas Nestlé, a sua história, marketing e curiosidades que facilitam a construção de um trabalho académico.

III. Órgãos Governamentais e Reguladores

A Nestlé promove o diálogo com as autoridades governamentais e reguladoras competentes de forma a promover e a implementar legislação, regulamentos e/ou acordos que protejam os direitos dos consumidores e assegurem um ambiente concorrencial saudável e competitivo.

A Nestlé procura manter uma comunicação aberta e transparente com todos os órgãos governamentais. O envio periódico de brochuras corporativas procura dar a conhecer as suas iniciativas e programas bem como incentiva a sua participação em programas desencadeados pelos órgãos governamentais.

Entre as iniciativas desenvolvidas conta-se o Programa Educativo Apetece-me em parceria com o Ministério da Educação.

No que à regulação diz respeito, não existiram acções judiciais por concorrência desleal nem práticas de monopólio no período em análise. No que diz respeito a processos anti-trust registou-se a existência de um processo com início em 2004, com coima anulada em 2007 e com consequente arquivo do processo já em 2008. Não existiram multas e sanções monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos na área da comunidade, saúde e segurança do cliente.

No período em análise existiram algumas iniciativas da Nestlé no sentido da sensibilização para a alteração das posições governamentais no que diz respeito à redução do IVA nos Cereais de Pequeno-Almoço e à posição tomada pelos órgãos governamentais europeus quanto aos biocombustíveis, alegações nutricionais e rotulagem nutricional.

IV. Órgãos de Comunicação Social

A relação com os meios de comunicação social baseia-se em princípios de clareza, transparência e honestidade possibilitando o acesso à informação de forma fácil e rápida. Na veiculação de informação entre a empresa e os jornalistas privilegia-se sempre que possível um contacto oral e/ou escrito através de comunicados de imprensa e resposta a pedidos de entrevista bem como a participação em programas televisivos e de rádio. Dado a grande panóplia de produtos e iniciativas desenvolvidas pela Nestlé esta é cada vez mais procurada para a participação em artigos jornalísticos. Além do atendimento personalizado existem ainda outros canais de comunicação que procuram fazer chegar a informação aos jornalistas tais como o envio periódico do jornal interno Nestlé Notícias e de outras brochuras corporativas bem como a criação de um Media Center disponível no *website* da Nestlé. Nesta área encontra-se disponível o Dossier de Imprensa, os Comunicados de Imprensa emitidos esse ano entre outra documentação corporativa. A Nestlé promove ainda a realização de visitas de jornalistas à sua sede mundial em Vevey, na Suíça, bem como ao Nestlé Research Center em Lausanne.

A iniciativa mais relevante é o Prémio Municipal de Imprensa Gazeta de Oeiras.

05. Notas Metodológicas

5.1. Âmbito e Notas Metodológicas

5.2. Índice GRI

5.3. Auto-Declaração

5.1. Âmbito e Notas Metodológicas

O presente Relatório trata-se do primeiro Relatório de Sustentabilidade da Nestlé em Portugal e a sua elaboração teve por base as directrizes de orientação do Global Reporting Iniciative (G3). Este primeiro passo no reporte da sustentabilidade tem por base o conceito de criação e partilha de valor, um conceito que atravessa transversalmente todas as unidades de negócio da Nestlé e encontra-se intrínseco à sua própria estratégia de negócio.

O Relatório de Actividades publicado em 2006 foi uma primeira abordagem à materialização e reunião de um conjunto de boas práticas e iniciativas que a Nestlé tem vindo a desenvolver ao longo do tempo. Um primeiro passo para este Relatório de Sustentabilidade, que substitui o anterior Relatório, e que agora publicamos, reflecte o nosso compromisso com a sustentabilidade e a criação de valor partilhado para as partes interessadas. Por tratar-se de um primeiro passo no relato da sustentabilidade decidimos que o mesmo não seria alvo de uma verificação externa.

Para este Relatório foram consideradas as empresas do Grupo Nestlé presentes em Portugal, a Nestlé Portugal, S.A. e a Nestlé Waters Direct, S.A., e tomado como ano de referência o ano de 2007. A parceria entre a Lactalis e a Nestlé que deu origem à Lactalis Nestlé Produits Frais para o mercado dos iogurtes e sobremesas lácteas não foi considerada para o âmbito deste Relatório nem a empresa Nestlé Waters Portugal, S.A.. Os indicadores de desempenho ambiental, financeiro e social apresentados neste Relatório reflectem a realidade destas duas empresas e serão apresentados em separado sempre que se verifique a não consolidação de dados internamente.

Todos os dados apresentados, têm como base os indicadores GRI e os sistemas de informação da Nestlé Portugal.

Fórmulas dados sociais

- Índice Frequência Total = Número de acidentes totais (com e sem baixa) x 1.000.000/nº horas trabalhadas
- Índice Frequência = Número de acidentes com baixa x 1.000.000/nº de horas trabalhadas
- Índice Gravidade = Número de dias perdidos x 1.000/ nº de horas trabalhadas
- Taxa absentismo = Número de dias não trabalhados / Número de dias úteis trabalho
- Taxa de saídas = Total de saídas em 2007/ Total colaboradores em 2007
- Taxa de evolução do efectivo = Total colaboradores 2007 – Total colaboradores 2006 / total colaboradores 2006

Dados ambientais

As referências utilizadas para as definições dos indicadores ambientais (GI-14.003 - *Definitions of Environment Performance Indicators*) são as seguintes:

- GLOBE, para definições internas;
- Standards da indústria;
- *Global Reporting Initiative* (GRI), terceira geração de linhas de orientação G3 ;
- *Confederation of the Food and Drink Industry of the EU* (CIAA);
- Iniciativa *Greenhouse Gas Protocol* (GHG);
- *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD);
- Painel Intergovernamental para as Alterações Climáticas (IPCC).

Factores Emissão de Gases com efeito estufa:
Emissões directas CO2 – 101,1 kg/Gj
Emissões indirectas CO2 - 24,26 Kg/Gj

5.2. Índice GRI

1.ESTRATÉGIA E ANÁLISE Indicador 1.1 Declaração da pessoa com o maior poder de decisão na organização (por ex., o Director-Geral, o Presidente do Conselho de Administração ou cargo de importância equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia	**Página** 18;19
1.2 Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades, relacionados com a actividade da empresa	28-30
2. Perfil Organizacional 2.1 Denominação da organização relatora.	contra capa
2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços.	12;13
2.3 Estrutura operacional da organização, incluindo principais departamentos, empresas em funcionamento, empresas participadas e joint ventures.	80
2.4 Localização da sede social da empresa.	contra capa
2.5 Países em que está presente e nome daqueles com operações significativamente relevantes para as questões de sustentabilidade abordadas no relatório.	10;80
2.6 Tipo e natureza juridico-legal de propriedade.	contra capa
2.7 Mercados abrangidos (incluindo uma análise geográfica discriminativa, os sectores abrangidos e os tipos de clientes/beneficiários).	10
2.8 Dimensão da organização relatora, incluindo número de funcionários, vendas líquidas (para organizações do sector privado) ou receita líquida (para organizações do sector público) e quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados.	20;21
2.9 Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura accionista.	N.R
2.10 Prémios recebidos durante o período a que se refere o relatório.	23
3. Parâmetros do Relatório 3.1 Período abrangido (por ex., ano fiscal/civil) para as informações apresentadas no relatório	80
3.2 Data do último relatório publicado (se aplicável).	N.R

	Página
3.3 Ciclo de publicação de relatórios (anual, bianual, entre outros).	80
3.4 Pessoa(s) a ser(em) contactada(s) para esclarecimentos referentes ao relatório ou ao seu conteúdo, incluindo o endereço electrónico e o site da internet.	contra capa
3.5 Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: o processo para determinar a relevância, a definição de questões prioritárias no âmbito do relatório e a identificação das partes interessadas que sejam potenciais utilizadoras do relatório.	35-37; 80
3.6 Limites do relatório (países ou regiões, produtos ou serviços, departamentos, instalações, joint ventures ou empresas participadas, bem como outras limitações de âmbito específico).	80
3.7 Refira quaisquer limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório.	80
3.8 Base de elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, empresas participadas, parcialmente controladas, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras situações que possam afectar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos ou com relatórios de outras organizações.	80
3.9 Técnicas de medição de dados e as bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório.	80
3.10 Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (por ex., fusões/aquisições, mudança do período ou ano base, natureza do negócio, métodos de medição).	N.R
3.11 Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados.	80
3.12 Tabela que identifica o local das informações-padrão no relatório.	81
3.13 Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório. Se não for incluída no relatório de garantia de fiabilidade que acompanha o relatório de sustentabilidade, explique o âmbito e a base de qualquer verificação independente que se tenha realizado, assim como a natureza da relação existente entre a organização e o(s) auditor(es).	80
4. Governança, Compromissos e Envolvimento 4.1 Estrutura de governança da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governança hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização.	26
4.2 Indicar se o Presidente do órgão de governança hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um director executivo (e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição).	26
4.3 Indicar, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, o número de membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou os membros não-executivos.	26
4.4 Mecanismos que permitam a accionistas e funcionários transmitir recomendações ou orientações ao órgão de governança hierarquicamente mais elevado.	26;34
4.5 Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, dos directores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental).	26

	Página
4.6 Processos ao dispor do órgão de governança hierarquicamente mais elevado para evitar a ocorrência de conflitos de interesse.	6;7; 26;48
4.7 Processo para a determinação das qualificações e competências exigidas aos membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado para definir a estratégia da organização relativamente às questões ligadas ao desempenho económico, ambiental e social.	26
4.8 O desenvolvimento interno de declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação.	6;7
4.9 Processos do órgão de governança, hierarquicamente mais elevado, para supervisionar a forma como a organização efectua a identificação e a gestão do desempenho económico, ambiental e social, a identificação e a gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com as normas internacionalmente aceites, códigos de conduta e princípios.	27; 38; 39
4.10 Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social.	26
4.11 Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma.	6;7
4.12 Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.	38;48; 60;64; 66
4.13 Participação significativa em associações (tais como associações industriais) e/ou organizações de defesa nacionais/internacionais, em que a organização: detém posições nos órgãos de governança; participa em projectos e comissões; contribui com financiamentos substanciais, que ultrapassam as obrigações normais dos participantes; encara a participação como estratégica.	75
4.14 Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização.	34-37
4.15 Base para a identificação e selecção das partes interessadas a serem envolvidas.	34-37
4.16 Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas.	34-37
4.17 Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adoptadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através dos relatórios.	34-37
Aspecto - Desempenho Económico EC1. Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos a investidores e governos.	20
EC2. Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas.	N.D [1]
EC3. Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	53
EC4. Apoio financeiro significativo recebido do governo	51
Aspecto - Presença no Mercado EC5. Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes (complementar)	51

	Página
EC6. Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes	68
EC7. Procedimentos para a contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes,	26
Aspecto - Impactes Económicos Indirectos EC8. Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infra-estruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou pro bono.	20; 70-74
EC9. Descrição e análise dos Impactes Económicos Indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão.	29;30
Indicadores de Desempenho Ambiental **Aspecto - Matérias-Primas** EN1. Discriminação das matérias-primas, por peso ou por volume.	47
EN2. Percentagem das matérias-primas utilizadas que são provenientes de reciclagem.	N.D [1]
Aspecto - Energia EN3. Discriminação do consumo directo de energia, por fonte de energia primária	N.D[2] 41-42
EN4. Discriminação do consumo indirecto de energia, por fonte primária	N.D[3] 41-42
EN5. Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	41-42
EN7. Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e objectivos alcançados.	41-42
Aspecto - Água EN8. Consumo total de água, por fonte.	N.D[4] 40
Aspecto - Biodiversidade EN11. Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacente às mesmas.	N.R
EN12. Descrição dos impactes significativos de actividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade.	38-41
EN14. Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade. (complementar)	38-39; 47
Aspecto - Emissões, Efluentes e Resíduos EN16. Totalidade das emissões de gases causadores do efeito de estufa, por peso.	42-43
EN17. Outras emissões relevantes e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso.	42-43
EN18. Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, assim como reduções alcançadas. (complementar)	42-43
EN19. Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	42-43
EN20. NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso.	42-43
EN21. Descarga total de água, por qualidade e destino.	41

	Página
EN22. Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha.	44-46
EN23. Número e volume total de descargas significativas	N.R
Aspecto - Produtos e Serviços EN26. Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacte.	38-47
EN27. Percentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens, por categoria.	64
Aspecto - Conformidade EN28. Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	47
Aspecto - Geral EN30. Total de custos e investimentos com a protecção ambiental, por tipo. (complementar)	47
Indicadores de Desempenho de Práticas Laborais e Trabalho Condigno **Aspecto - Emprego** LA1. Discrimine a mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.	49
LA2. Discrimine o número total funcionários e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região.	49-50
LA3. Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial. (complementar)	53
Aspecto - Relações entre Funcionários e Administração LA4. Percentagem de funcionários abrangidos por acordos de negociação colectiva.	51
LA5. Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação colectiva	51
Aspecto - Segurança e Saúde no Trabalho LA6. Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam na acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional. (complementar)	56
LA7. Percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região.	55
LA8. Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos funcionários, às suas famílias ou aos membros da comunidade afectados por doenças graves	55-57
Aspecto - Formação e Educação LA10. Média de horas de formação, por ano, por funcionário, discriminadas por categoria de funcionário	51-52
LA11. Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira. (complementar)	51-53
LA12. Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira. (complementar)	53

	Página
Aspecto - Diversidade e Igualdade de Oportunidades LA13. Composição dos órgãos de governança e discriminação dos funcionários por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	26;51
LA14. Discriminação do rácio do salário-base de homens e mulheres, por categoria.	51
Indicadores de Desempenho Social - Direitos Humanos **Aspecto - Práticas de Investimento e de Aquisições** HR1. Percentagem e número total de acordos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	N.D[1]
HR2. Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos	68-69
HR3. Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação. (complementar)	52
Aspecto - Não Discriminação HR4. Número total de casos de discriminação e acções tomadas.	51
Aspecto - Liberdade de Associação e Acordo de Negociação Colectiva HR5. Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de negociação colectiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	N.R [5]
Aspecto - Trabalho Infantil HR6. Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	N.R [5]
Aspecto - Trabalho Forçado e Escravo HR7. Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	N.R [5]
Aspecto - Práticas de Segurança HR8. Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações. (complementar)	55
Indicadores de Desempenho Social - Sociedade **Aspecto - Comunidade** SO1. Natureza, âmbito e eficácia de programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.	N.D[1]
Aspecto - Corrupção SO2. Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos para prevenir a corrupção.	N.D[1]
SO3. Percentagem de funcionários que tenham efectuado formação nas políticas e práticas de anti-corrupção da organização.	N.D[1]
SO4. Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	76
Aspecto - Politicas Públicas SO5. Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	76

	Página
SO6. Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país. (complementar)	75
Aspecto - Concorrência Desleal SO7. Número total de acções judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados. (complementar)	76
Aspecto - Conformidade SO8. Indique o número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	76
Indicadores de Desempenho Social - Responsabilidade do Produto **Aspecto - Saúde e Segurança do Cliente** PR1. Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objectivo de efectuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos.	60-64
PR2. Refira o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respectivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado. (complementar)	76
Aspecto - Rotulagem de Produtos e Serviços PR3. Indique o tipo de procedimentos para informação e rotulagem dos produtos e serviços, bem como a percentagem dos principais produtos e serviços sujeitos a tais requisitos.	60-64
PR4. Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado. (complementar)	64
PR5. Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente. (complementar)	60-64
Aspecto - Comunicações de Marketing PR6. Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	60
PR7. Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado. (complementar)	64
Aspecto - Privacidade do Cliente PR8. Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes (complementar)	63
Aspecto - Conformidade PR9. Indique o número total de multas e sanções monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos	76

N.D. - Não Disponível.
N.R - Não Relevante.
(1) O Sistema de reporte da Nestlé não permite registar o indicador.
(2) À data de lançamento do presente relatório o sistema de reporte do consumo de energia, não registava a fonte. No entanto, a Nestlé reporta o total do consumo de energia directa. No próximo exercício de reporte a Nestlé Portugal reportará de acordo com a exigência do indicador.
(3) À data de lançamento do presente relatório o sistema de reporte do consumo de energia, não registava a fonte. No entanto, a Nestlé reporta o total do consumo de energia indirecta. No próximo exercício de reporte a Nestlé Portugal reportará de acordo com a exigência do indicador.
(4) À data de lançamento do presente relatório o sistema de reporte do consumo de água, não registava a fonte. No entanto, a Nestlé reporta o total do consumo de água e o seu equivalente por tonelada de produto acabado. No próximo exercício de reporte a Nestlé Portugal reportará de acordo com a exigência do indicador.
(5) Não existe na Nestlé Portugal o risco de ocorrência de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de negociação colectiva, trabalho infantil e trabalho forçado.

5.3. Auto-Declaração

AUTO-DECLARAÇÃO DO NÍVEL DE APLICAÇÃO DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

	C	C+	B	B+	A	A+
Auto-Declaração			✓			