CRIAR E PARTILHAR VALOR

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 08

Nestlé

Good Food, Good Life

2008

Relatório de Sustentabilidade Nestlé Portugal, S.A.

Nestlé

Criação de Valor Partilhado

Nutrição | Água | Desenvolvimento Rural

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 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 *baby foods*).

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

1974
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, empresa norte-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.
Aquisição da empresa inglesa Rowntree.

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.

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 pizas), da Protéika e da Musashi (negócios de nutrição).

2006
Aquisição da empresa americana Jenny Craig (clínica 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).

Nestlé em Portugal

1923
Fundação da Sociedade de Produtos Lácteos, Lda., tendo como principal sócio o Prof. Egas Moniz, e 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, S.A.R.L.

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 – Torrefacções. Aquisição da empresa Sical –Torrefacções.

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
Aquisição internacional dos Gelados Motta.
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 S.G.P.S. 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.

2008
Comemoração dos 85 anos de presença Nestlé em Portugal.

Índice

1. Introdução 6

2. Mensagem do Director-Geral 10

3. Nestlé Portugal em relance 14
   - 3.1. Visão, missão e valores 16
   - 3.2. Nestlé em Portugal 22
   - 3.3. Presença geográfica 24
   - 3.4. Principais indicadores de *performance* (2008) 26

4. Prioridades de Responsabilidade Social Corporativa da Nestlé 30
   - 4.1. Prioridades 32
   - 4.2. Quadro de prioridades estratégicas da Nestlé 34
   - 4.3. Pilar económico 36
     - Prioridade 1 – Apostar na qualidade e inovação dos produtos e processos 36
     - Prioridade 2 – Envolver e comunicar com as partes interessadas 45
   - 4.4. Pilar ambiental 50
     - Prioridade 3 – Reduzir o impacto ambiental da actividade 50
     - Prioridade 4 – Minimizar o impacto do material de embalagem utilizado 59
   - 4.5. Pilar social 62
     - Prioridade 5 – Valorizar os recursos humanos 62
     - Prioridade 6 – Promover estilos de vida saudáveis 70
     - Prioridade 7 – Apoiar proactivamente as comunidades envolventes 76

5. Índice GRI 80
   - 5.1. Notas metodológicas 82
   - 5.2. Índice GRI 83

1.

Introdução

Introdução

Enquadramento

A Nestlé Portugal elabora o seu segundo Relatório de Sustentabilidade, dando assim continuidade ao exercício iniciado em 2008, visando não só uma melhoria do desempenho nas áreas ambiental e social mas também uma evolução do seu reporte não financeiro, dando cumprimento aos objectivos da Companhia.

Para a selecção da informação a incluir no relatório foram tidos em consideração os temas e indicadores mais relevantes para a Companhia, para o sector e para todas as partes interessadas. Neste âmbito, foram desenvolvidas as seguintes actividades:

- Auscultação das partes interessadas, através de um questionário realizado por uma entidade independente (PricewaterhouseCoopers) a 76 entidades externas, com uma taxa de adesão de 91%, e a 3.854 consumidores através do *Customer Relationship Management* da Nestlé. O objectivo passou pela captação da percepção das partes interessadas face às práticas e à actuação da Nestlé na temática de Responsabilidade Social Corporativa.

- Consulta interna das diferentes direcções e áreas operacionais da Nestlé, no sentido de identificar a percepção, expectativas e alinhamento em matéria de Responsabilidade Social Corporativa.

- Análise comparativa de empresas de referência internacionais e nacionais que actuam nas mesmas áreas de negócio da Nestlé, de forma a identificar as tendências de Responsabilidade Social Corporativa do sector.

Âmbito

A estrutura, conteúdo e dados deste relatório encontram-se de acordo com a Companhia e na sua elaboração foram seguidas as Directrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), terceira versão (GRI3), bem como os respectivos protocolos de indicadores. Sempre que no cálculo dos indicadores de desempenho não tiver sido utilizada a metodologia proposta pelo GRI, tal é explicitamente referido, sendo indicadas as fórmulas de cálculo consideradas.

O presente Relatório de Sustentabilidade da Nestlé Portugal apresenta um nível de cumprimento do GRI correspondente ao nível B, sendo objectivo da Companhia melhorar este nível em futuros relatórios, a emitir anualmente.

Para efeitos do presente relatório foram consideradas as empresas do Grupo Nestlé presentes em Portugal, nomeadamente a Nestlé Portugal, S.A., Prolacto – Lacticínios de S. Miguel, S.A., Cereal Associados Portugal, A.E.I.E. e a Nestlé Waters Direct, S.A., tomando 2008 como o ano de referência. Os indicadores de desempenho ambiental, financeiro e social apresentados neste relatório reflectem a realidade destas empresas e serão apresentados em separado sempre que não seja possível consolidação de dados.

Esclarecimentos sobre o presente relatório poderão ser solicitados a: faleconnosco@pt.nestle.com.

		C	C+	B	B+	A	A+
Obrigatório	Auto-declarado						
Opcional	Examinado por terceiros						
	Examinado pela GRI						

2.

Mensagem do Director-Geral

Mensagem do Director-Geral

A Criação de Valor Partilhado é a manifestação da responsabilidade social corporativa na actividade da Nestlé. Enquanto Companhia de Nutrição, Saúde e Bem-Estar, a Nestlé desenvolve a sua actividade de forma sustentada e numa perspectiva de longo prazo. Conceptualmente, procuramos criar valor para os nossos accionistas mas também para a sociedade, de uma maneira que se encontre intimamente ligada à nossa estratégia e ao nosso *core business*. Neste Relatório mostramos como o fazemos na prática. Os conteúdos que aqui apresentamos são o retrato fiel do nosso esforço e do nosso compromisso com a Criação de Valor Partilhado e em todos os capítulos do Relatório encontramos exemplos que demonstram que, em todas as etapas da nossa cadeia de valor, as nossas actividades vão ao encontro desta realidade.

Trata-se do segundo Relatório de Sustentabilidade que o Grupo Nestlé em Portugal publica. Este Relatório reflecte as iniciativas realizadas em 2008 e os objectivos traçados para 2009.

Após um primeiro relato das nossas actividades no campo da responsabilidade social corporativa, este Relatório é fruto de um extenso trabalho de preparação no que diz respeito à definição das nossas prioridades para o futuro. Quisemos saber o que pensam os nossos *stakeholders* acerca da Nestlé e da forma como encara a responsabilidade social corporativa, não só na sua vertente interna, mas também ao nível da qualidade e segurança dos seus produtos, do relacionamento com a comunidade, das práticas ambientais, sociais e financeiras. A resposta a esta escuta de *stakeholders* foi francamente positiva e permitiu-nos direccionar o reporte das nossas actividades de acordo com aquilo que mais preocupa os nossos *stakeholders* e

se assume essencial na actividade futura em Portugal de um grupo industrial com as características do nosso. Permitiu-nos ainda encontrar oportunidades de melhoria em algumas das áreas da nossa actividade, factor este que nos motiva a ser cada vez melhores.

Foram sete as prioridades que definimos a partir da consulta que realizámos junto dos nossos *stakeholders* e é sobre elas que se debruça em pormenor este Relatório: apostar na qualidade e inovação dos produtos e processos, envolver e comunicar com as partes interessadas, reduzir o impacto ambiental da actividade, minimizar o impacto do material de embalagem utilizado, valorizar os recursos humanos, promover estilos de vida saudáveis e apoiar proactivamente as comunidades envolventes. Estas prioridades encontram–se divididas pelas três dimensões da sustentabilidade – económica, ambiental e social – relativamente às quais reportamos as iniciativas realizadas em 2008 e as iniciativas que nos propomos realizar em 2009, apostando numa abordagem mais operacional e de compromisso a longo prazo.

O ano 2008 foi um ano particularmente difícil, com as condicionantes económico-sociais que se verificaram não só a nível internacional mas também a nível nacional, que exigiu esforço e dedicação de todas as áreas da Companhia. Não obstante, o nosso compromisso com a Criação de Valor Partilhado mantém-se: iremos continuar a apostar na qualidade e na inovação dos nossos produtos, cada vez mais orientados para a Nutrição, Saúde e Bem-Estar; desenvolveremos uma comunicação mais próxima dos nossos *stakeholders*; continuaremos comprometidos em reduzir o impacto que a nossa actividade tem a nível ambiental, apostando em objectivos de redução concretos, bem como temos em curso um objectivo de certificação integrada de 100% das instalações produtivas da Nestlé até 2010. A aposta na valorização dos nossos Colaboradores mantém-se e é contínua. Iremos desenvolver, num futuro próximo, mecanismos que proporcionem aos nossos Colaboradores uma maior proximidade e envolvimento na comunidade. A promoção de estilos de vida saudáveis é para nós também uma prioridade, um passo à frente no que é o educar para uma boa nutrição, e principalmente para um estilo de vida equilibrado. O potenciar do programa Apetece-me e o apoio a um estudo alargado sobre os hábitos alimentares dos portugueses são dois dos objectivos para 2009. Continuaremos também, de forma sustentada, a apoiar as comunidades onde estamos implantados.

Em conclusão, quero agradecer a todas as áreas e negócios do Grupo Nestlé em Portugal que contribuíram para este resultado final. Um esforço colectivo e merecedor de reconhecimento. Este segundo Relatório de Sustentabilidade é, mais uma vez, um trabalho de todos para ser partilhado com todos. Bem-hajam.

António Saraiva de Reffóios
Director-Geral e Administrador-Delegado

3.

Nestlé Portugal em relance

3.1. Visão, missão e valores
3.2. Nestlé em Portugal
3.3. Presença geográfica
3.4. Principais indicadores de *performance* (2008)

3.1.

Visão, missão e valores

Visão Nestlé

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.

Valores Nestlé

Alto compromisso com produtos de qualidade e marcas

Preocupado com os altos índices de mortalidade infantil da época e baseando-se em investigação científica, o fundador da Companhia, Henri Nestlé, criou um produto revolucionário, a "Farine Lactée Henri Nestlé" (Farinha Láctea), que contribuiu para salvar a vida de muitas crianças em todo o mundo.

O brasão de Henri Nestlé, um ninho, ilustrativo do seu próprio nome, tornou-se um símbolo de identificação dos seus produtos, convertendo-se numa marca de confiança e de segurança para os consumidores.

Desde então, a segurança e a qualidade dos produtos, a capacidade de inovação, bem como o enfoque em marcas fortes são uma prioridade para a Nestlé.

Respeito por outras culturas e tradições

Desde a sua origem, a Nestlé desenvolveu o seu negócio a nível internacional, tomando consciência de que os produtos alimentares têm de estar intimamente relacionados com os hábitos alimentares e sociais de cada país.

Por esta razão, desde o seu nascimento, a Nestlé mostrou sempre respeito pelas diferentes culturas e tradições. A Nestlé pauta-se pelo esforço por se integrar, na medida do possível, nas culturas e tradições dos países onde está presente, adicionando ao meio envolvente o seu próprio conjunto de valores. A Nestlé aceita e promove a diversidade cultural e social e não faz discriminações com base na nacionalidade, religião, raça, género ou idade.

Além disso, a Nestlé crê que as suas actividades só podem ser benéficas a longo prazo para a Companhia se, simultaneamente, o forem para a comunidade local. Em síntese, as reflexões e as estratégias globais expressam-se melhor através de acções e compromissos locais.

A cultura Nestlé

Para além do seu compromisso com a segurança e a qualidade e com o seu respeito pela diversidade, a Nestlé está comprometida com um conjunto de valores culturais.

Estes valores, que em parte derivam das suas raízes suíças, desenvolveram-se durante o seu crescimento e encontram-se em permanente evolução como meio de suporte à actualização contínua da Companhia.

Estes valores globais podem ser descritos por um forte compromisso com a ética, confiança e respeito mútuo no trabalho, um tratamento directo, personalizado e tolerante na relação interpessoal, uma atitude realista de análise de factos, uma atitude aberta e curiosidade pelas tendências dinâmicas e futuras da tecnologia, para as mudanças nos hábitos do consumidor, para as novas ideias e oportunidades comerciais e uma lealdade e identificação com a Companhia.

Criação de Valor Partilhado

O cumprimento de todas as leis e regulamentações oficiais existentes bem como o cumprimento dos normativos internos, que muitas vezes ultrapassam os requisitos legais, constitui a primeira base de abordagem da Nestlé à temática de Responsabilidade Social Corporativa.

A sustentabilidade surge como a segunda condição base à forma como a Nestlé desenvolve o seu negócio. Para a Nestlé, a sustentabilidade significa "desenvolver de acordo com as necessidades do presente, mas sem comprometer a capacidade das gerações futuras poderem satisfazer as suas necessidades". Esta definição encontra-se em linha com o conceito de sustentabilidade da Comissão Mundial de Ambiente e Desenvolvimento.

A Nestlé acredita que neste processo é possível atingir um terceiro estádio de desenvolvimento, que vai mais além do conceito de sustentabilidade: criar valor para as suas partes interessadas e para a sociedade, de uma forma alinhada com o posicionamento estratégico e operacional do seu negócio.

A esta abordagem a Nestlé chama Criação de Valor Partilhado: criar valor para accionistas, Colaboradores, agricultores, consumidores e comunidades em que está presente. De forma a garantir o alinhamento entre este compromisso e o posicionamento da Nestlé, a Criação de Valor Partilhado irá focar-se nas áreas da Nutrição, Água e Desenvolvimento Rural.

De acordo com o compromisso Criação de Valor Partilhado 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. Isto é aquilo que nós designamos por Criação de Valor Partilhado. Não se trata de filantropia nem de um mero elemento adicional, mas sim de uma componente fundamental da nossa estratégia de negócio. Por outras palavras, tal significa que, de modo a criar valor para os nossos accionistas e para a nossa empresa, precisamos de criar valor para as populações dos países onde estamos presentes. Incluem-se aqui os produtores agrícolas que nos fornecem, os nossos Colaboradores, os nossos consumidores e as comunidades nas quais desenvolvemos a nossa actividade.

Uma condição necessária para a Criação de Valor Partilhado consiste em demonstrar um comportamento responsável – assegurando a conformidade e a sustentabilidade. Isto traduz-se no respeito pelos Princípios Corporativos Empresariais da Nestlé, as leis nacionais e as normas internacionais, ao mesmo tempo que nos certificamos de que as nossas acções são correctas, justas e viáveis, respectivamente, em termos ambientais, sociais e económicos."

In "Relatório da Nestlé sobre a Criação de Valor Partilhado", Nestlé, S.A., Março 2008

Criação de Valor Partilhado em cada etapa da cadeia de valor

Princípios Corporativos Empresariais

O facto da Nestlé ser uma empresa multinacional, com operações e impactos em diferentes mercados e países desencadeou uma forte necessidade de estruturação dos princípios e valores em políticas corporativas que passaram a ser utilizadas como linhas orientadoras na actuação da Nestlé.

Estes Princípios Corporativos Empresariais constituem os pilares base que regem a forma de estar e actuar da Nestlé em diversas temáticas, que vão desde os Recursos Humanos ao Meio Ambiente.

Estes princípios estão reflectidos de forma detalhada nos seguintes documentos-chave:

Princípios de Gestão e Liderança da Nestlé	Política de Meio Ambiente da Nestlé
Código de Conduta Empresarial da Nestlé	Política de Comunicação com o Consumidor Nestlé
Política de Recursos Humanos da Nestlé	Princípios de Compras da Nestlé
Política da Nestlé sobre Saúde e Segurança no Trabalho	Código de Conduta de Fornecedores da Nestlé

No ano 2008, a actuação da Nestlé, em matéria de Responsabilidade Social Corporativa, teve um grande enfoque na Saúde, Higiene e Segurança dos Colaboradores da Nestlé. Desta forma, apresenta-se em seguida um resumo dos principais factores da "Política da Nestlé sobre Saúde e Segurança no Trabalho":

Política da Nestlé sobre Saúde e Segurança no Trabalho

A Nestlé considera os seus Colaboradores o seu activo mais valioso e atribui a máxima prioridade à sua protecção.

A presente política baseia-se nos Princípios Corporativos Empresariais, cujo cumprimento é obrigatório em todo o Grupo Nestlé.

Prevenção de Acidentes e Doenças Profissionais

A Nestlé acredita que os acidentes e doenças profissionais podem ser prevenidos, integrando a saúde e a segurança na gestão dos negócios, estabelecendo relações com as organizações de segurança locais, fomentando proactivamente uma forte cultura de segurança.

Além disso, a Nestlé:

- Implementa obrigatoriamente em todo o mundo a Estratégia de Gestão da Nestlé – Segurança Operacional, Saúde e Riscos, que está de acordo ou supera todas as disposições legais aplicáveis;
- Efectua avaliações de risco, estabelece planos de emergência e de contingência, para minimizar não só os riscos para a saúde e segurança dos Colaboradores, mas também os riscos para o desenvolvimento do negócio;
- Melhora continuamente o seu desempenho adaptando processos, métodos e sistemas de trabalho.

Nestlé e terceiros

A Nestlé reconhece a responsabilidade da comunidade e de terceiros na gestão da segurança, logo:

- Comunica com as entidades locais relevantes e com os serviços de emergência, promovendo formação teórica e prática onde necessário;
- Assegura que todos os terceiros que entrem em instalações da Nestlé têm informação e treino relevante, bem como equipamento adequado, para desenvolverem de forma segura a sua actividade nas suas instalações;

- Considera a gestão da saúde e segurança como factor importante na selecção de um fornecedor ou prestador de serviço.

Liderança da Direcção e participação activa dos Colaboradores

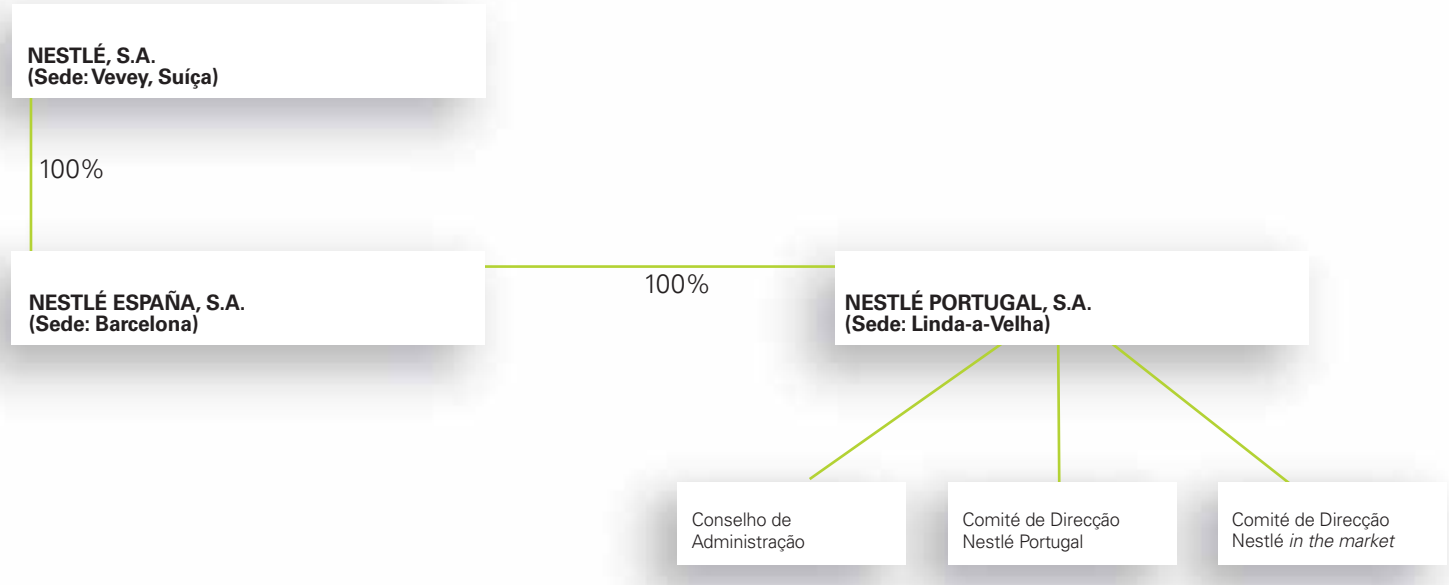
A Nestlé reconhece nos seus Colaboradores um papel fundamental na garantia de um ambiente de trabalho seguro e saudável. Como parte integrante da gestão do negócio, todas as chefias da Nestlé são responsáveis pela gestão da saúde e segurança no local de trabalho, a qual deve ser exercida sob liderança efectiva e credibilidade.

Constrói uma cultura de segurança pró-activa:
- Envolve os seus Colaboradores e terceiros interessados no negócio e na implementação da estratégia;
- Forma, treina e equipa os Colaboradores em todos os níveis da organização para garantir que têm a capacidade de evitar situações inseguras;
- Estabelece objectivos e avalia o desempenho para obter a melhoria contínua dos seus resultados.

Todos os restantes Princípios Corporativos Empresariais têm igual relevância ao gerir a actuação da Nestlé, pelo que informação mais detalhada sobre cada um dos referidos documentos pode ser consultada em www.nestle.com.

Estrutura de Governação

Governo Corporativo



Conselho de Administração (CA)

O CA tem cariz estatutário, com cinco elementos.

Três dos membros do CA são igualmente membros do Comité de Direcção da Nestlé Portugal. 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.

A remuneração dos administradores é estabelecida pela Assembleia-geral.

Bernard Meunier	Presidente – Market Head Região Ibérica
António Saraiva de Reffóios	Administrador-Delegado e Director-Geral da Nestlé Portugal
Fernando Mota	Administrador e Director de Finanças e Controlo da Nestlé Portugal
Juan Aranols Campillo	Administrador e Director de Finanças e Controlo Ibérica
Fernando Revuelta Laso	Administrador e Director de Serviços Jurídicos Ibéricos

Comité de Direcção Nestlé Portugal (CD NP) + Comité de Direcção da Nestlé *in the market* (CD NIM)

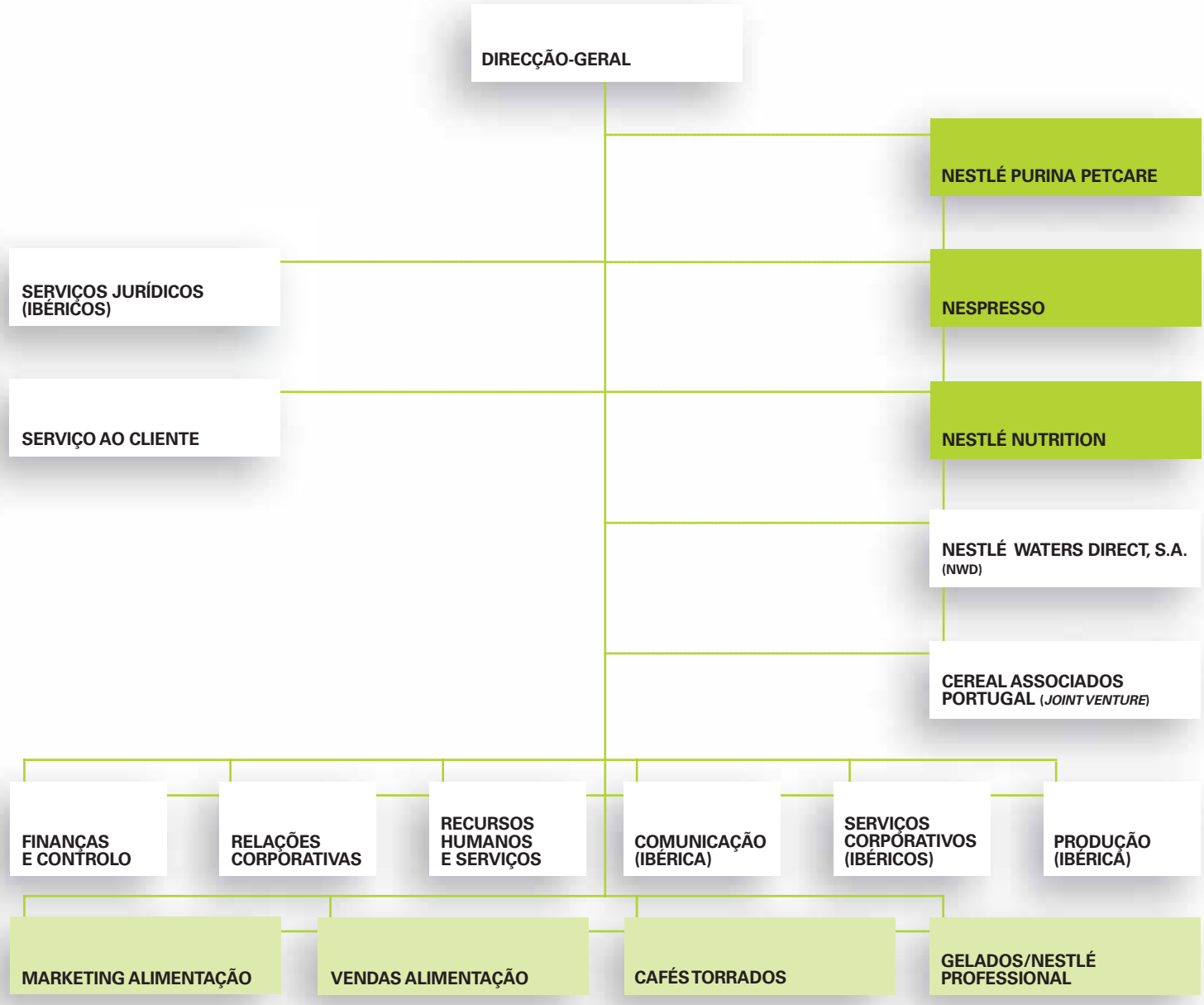
O CD NP tem cariz não estatutário e assume funções executivas na Nestlé Portugal.

O CD NIM inclui os acima representados mais os representantes das áreas de negócio da Nestlé.

A remuneração 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.

CD NP – Director-Geral	CD NP – Marketing Alimentação
CD NP – Finanças e Controlo	CD NP – Vendas Alimentação
CD NP – Serviços Jurídicos Ibéricos	CD NP – Cafés Torrados
CD NP – Serviço ao Cliente	CD NP – Gelados/Nestlé Professional
CD NP – Relações Corporativas	CD NIM – Nestlé Nutrition
CD NP – Recursos Humanos e Serviços	CD NIM – Nestlé Cereal Associados Portugal
CD NP – Produção Ibérica	CD NIM – Nestlé Purina PetCare
CD NP – Serviços Corporativos Ibéricos	CD NIM – Nestlé Waters Direct
CD NP – Comunicação Ibérica	CD NIM – Nespresso

A nível interno, a Companhia encontra-se dividida em Direcções que englobam Unidades de Negócio:



/ Negócios com gestão ibérica ou europeia / Negócios centralizados na Nestlé Portugal

Independência e Auditoria

De acordo com as boas práticas do Governo das Sociedades, a Nestlé realiza auditorias regulares, visando aspectos económicos, sociais e ambientais, de forma a traduzir de forma real a *performance* da organização e a sua actuação face ao meio em que está inserida. Estas auditorias são realizadas de forma independente e reportadas directamente ao órgão de administração da empresa, de forma a garantir total independência e segregação de funções no seio da organização.

3.2.

Nestlé em Portugal

Nestlé Nutrition

Lácteos e Cereais

Cafés Torrados

Culinários

Nespresso

Bebidas

Chocolates

Nestlé Profissional

Gelados

Cereais

Pet Care

Águas

3.3.

Presença geográfica

Nestlé em Portugal

O Lugar do Pensal, em Santa Maria de Avanca, é a génese da Nestlé em Portugal. Aí foi construída a primeira fábrica de leite em pó do país. Aspectos como a introdução de diversas inovações tecnológicas, o prestígio e a importância desta Sociedade junto da comunidade valeram-lhe, em exclusivo, o fabrico e comercialização dos produtos Nestlé, em 1933.

Inicia-se aqui o crescimento da Companhia no país, com aquisições locais e internacionais, pautado por uma adaptação contínua à comunidade envolvente.

Uma estratégia sólida para uma Empresa em constante evolução.

A Nestlé encontra-se presente em cinco continentes

África
- África do Sul
- Angola
- Camarões
- Congo
- Costa do Marfim
- Egipto
- Gabão
- Gana
- Ilhas Maurícias
- Marrocos
- Moçambique
- Quénia
- Rep. Democrática do Congo
- Senegal
- Tunísia

América
- Argentina
- Bolívia
- Brasil
- Canadá
- Caraíbas
- Chile
- Colômbia
- Costa Rica
- Cuba
- El Salvador
- Equador
- Estados Unidos da América
- Guatemala
- Haiti
- Honduras
- Jamaica
- México
- Nicarágua
- Panamá
- Paraguai
- Peru
- Porto Rico
- Rep. Dominicana
- Trinidade e Tobago
- Uruguai
- Venezuela

Ásia
- Arábia Saudita
- Bangladesh
- Cazaquistão
- China
- Emirados Árabes Unidos
- Filipinas
- Hong Kong
- Índia
- Indonésia
- Irão
- Israel
- Japão
- Jordânia
- Kuwait
- Líbano
- Malásia
- Paquistão
- República da Coreia
- Singapura
- Síria
- Sri Lanka
- Tailândia
- Taiwan
- Uzbequistão
- Vietname

Europa
- Alemanha
- Áustria
- Bélgica
- Bósnia-Herzegovina
- Bulgária
- Croácia
- Dinamarca
- Eslováquia
- Eslovénia
- Espanha
- Finlândia
- França
- Gibraltar
- Grécia
- Holanda
- Hungria
- Irlanda
- Itália
- Macedónia
- Malta
- Noruega
- Polónia
- Portugal
- Reino Unido
- República Checa
- Rep. da Irlanda
- Roménia
- Rússia
- Sérvia e Montenegro
- Suécia
- Suíça
- Turquia
- Ucrânia

Oceania
- Austrália
- Ilhas Fiji
- Nova Caledónia
- Nova Zelândia
- Papua Nova Guiné
- Polinésia Francesa

Grupo Nestlé no Mundo em 2008

Volume de negócios	**69.288 milhões de euros**
Fábricas	**456 fábricas em 84 países**
Centros de pesquisa	**28**
Número de Colaboradores	**280.000**

3.4.

Principais indicadores de *performance*

Principais indicadores de *performance* (2008)

Âmbito	Indicador	Valor
Nestlé Global	Volume de negócios	69.288 milhões €
	N.º fábricas	456 fábricas
	N.º países com fábricas da Nestlé	84 países
	N.º centros de investigação	28 centros de investigação
	N.º Colaboradores	280.000 Colaboradores
Nestlé Portugal	Volume de negócios	573 milhões €
	Produção	52.208 toneladas de produto
	Impostos pagos (IRS, IRC e IVA)	57 milhões €
	Investimentos	21 milhões €
	N.º Colaboradores	1.656 Colaboradores
	N.º fornecedores	3.509 fornecedores
	Sede da Organização	Linda-a-Velha
	N.º centros de distribuição	**19 centros de distribuição** Braga: Águas e Cafés Torrados Matosinhos: Gelados e Águas Vila Real: Águas Porto: Cafés Torrados Oliveira de Azeméis: Águas Avanca: Alimentação Viseu: Águas Coimbra: Alimentação, Cafés Torrados e Águas Castelo Branco: Águas Leiria: Águas S. João da Talha: Águas Abrunheira: Águas Carnaxide: Cafés Torrados Montemor-o-Novo: Águas Seixal: Águas e Cafés Torrados Coruche: Águas Tunes: Águas Loulé: Cafés Torrados Madeira: Alimentação, Pet Care e Cafés Torrados
	N.º fábricas	**4 fábricas** Porto Avanca Coruche Lagoa

Principais acontecimentos

1) Nestlé Waters Direct:

O lançamento da primeira pedra da nova fábrica da Nestlé Waters Direct (*water coolers*) teve lugar em Coruche, no dia 7 de Julho de 2008. Com um investimento de cerca de 7 milhões €, esta nova fábrica terá uma produção de aproximadamente 1.500 garrafões de grande formato (11 e 18,9 litros) por hora e irá criar 50 novos postos de trabalho.

2) 85 anos presença Nestlé em Portugal

Egas Moniz

3) 50 anos da marca Nestum

4) 60 anos da marca Maggi em Portugal

5) 37.º aniversário Fábrica de Lagoa, Açores

Principais prémios recebidos (2008)

1) Distinções à Companhia:

a. Medalha de Ouro atribuída pela AIP (Associação Industrial Portuguesa – Confederação Empresarial) à Nestlé Portugal premiando o contributo da Empresa para o desenvolvimento do mercado da alimentação em Portugal. Este prémio reconhece o exemplar desenvolvimento empresarial da Nestlé, bem como os valores e princípios de gestão no que diz respeito às boas práticas empresariais, à defesa ambiental e à responsabilidade social.

2) Distinções na política de Recursos Humanos:

a. Prémio "Igualdade é Qualidade" atribuído pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e Emprego (CITE) em 2008, relativo ao exercício de 2007, pelas boas práticas em termos de política de igualdade no trabalho entre homens e mulheres, contribuindo para a eliminação de todas as formas de discriminação. Em 2007, a Nestlé Portugal participou na 7.ª edição deste galardão na categoria empresas multinacionais, tendo sido reconhecida publicamente por pôr em prática políticas exemplares na área da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres.

3) Produtos da Nestlé distinguidos:

a. Marcas de Confiança 2008, em três categorias: Cereais de Pequeno-Almoço, Chocolates Nestlé e Friskies (Pet Food). O prémio foi atribuído na 8.ª edição do estudo "Marca de Confiança" realizado pelas Selecções Readers Digest em 16 países europeus pretendendo avaliar os níveis de confiança dos consumidores relativamente às marcas de grande consumo. O estudo abrange 37 categorias de produtos, sendo 20 globais e 17 locais (analisadas em Portugal).

b. Masters da Distribuição 2008: Aero, Nescafé Dolce Gusto e BASIX foram premiados com o prémio Master da Distribuição (Edição 2008) nas categorias Confeitaria, Bebidas Quentes e Cereais de Pequeno-Almoço Criança. Esta distinção é baseada na escolha dos dez maiores grossistas e retalhistas do *ranking* da APED (Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição).

c. Produto do Ano 2008: Chocapic Duo, Fitness Mel e Amêndoas, Tabletes de Chocolate Nestlé sem adição de açúcar – tem como objectivo premiar a inovação, resultando da escolha dos consumidores.

d. Prémio interno Nestlé "CEO Innovation Award 2008" atribuído a Nescafé Dolce Gusto como resultado da excelente *performance*.

4) Distinções de Sustentabilidade Internacionais:

a. SAM (*Sustainable Asset Management*) – *Sustainability Leaders* 2007/2008: Nestlé, S.A. foi distinguida com a classificação *SAM Gold Class*;

b. *Global 100 – Most Sustainable Corporations in the World*;

c. *Dow Jones Sustainability Indexes Member* 2007/2008;

d. *AAA rating no Innovest Strategic Value Advisors*.

5) Distinções de Sustentabilidade Nacionais:

a. Prémio APCE "Melhor Relatório de Sustentabilidade 2007" para o Relatório de Sustentabilidade da Nestlé Portugal, S.A. "Criar e Partilhar Valor".

4.

Prioridades de Responsabilidade Social Corporativa da Nestlé

4.1. Prioridades

4.2. Quadro de prioridades estratégicas da Nestlé

4.3. Pilar económico

Prioridade 1 – Apostar na qualidade e inovação dos produtos e processos

Prioridade 2 – Envolver e comunicar com as partes interessadas

4.4. Pilar ambiental

Prioridade 3 – Reduzir o impacto ambiental da actividade

Prioridade 4 – Minimizar o impacto do material de embalagem utilizado

4.5. Pilar social

Prioridade 5 – Valorizar os recursos humanos

Prioridade 6 – Promover estilos de vida saudáveis

Prioridade 7 – Apoiar proactivamente as comunidades envolventes

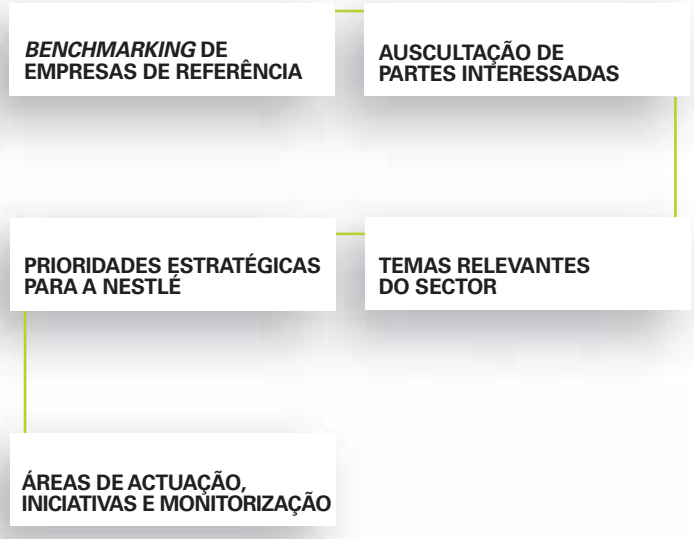
4.1.

Prioridades

A Nestlé Portugal propôs-se à definição da sua estratégia de Responsabilidade Social Corporativa, realizando um extenso exercício que teve como principal objectivo identificar as dimensões de Responsabilidade Social Corporativa que a Companhia deveria encarar como áreas de actuação prioritárias. Desta forma, a Nestlé delineou a sua estratégia assente numa metodologia que permitiu identificar, para cada área prioritária, os seus objectivos, iniciativas, responsáveis, metas (temporais e operacionais).

Para tal, contou com a opinião das suas partes interessadas e com uma cuidada análise das melhores práticas do sector.

A definição da Estratégia de Responsabilidade Social Corporativa da Nestlé desenrolou-se nas seguintes actividades:



A recolha de informação e identificação de temas relevantes realizou-se através da análise das melhores práticas do sector em que as principais empresas de referência operam, em conjunto com a percepção das partes interessadas da Companhia. Estas actividades compreendem, nomeadamente uma:

- Análise comparativa face a várias empresas de referência no sector em que a Nestlé está presente, de forma a analisar as práticas de Responsabilidade Social Corporativa dessas empresas e tomá-las como referência;

- Auscultação das partes interessadas da Nestlé, através da realização de um questionário a diversas entidades, integradas em diferentes grupos, nomeadamente:

Clientes	*Supply Chain*	*Media*	Revistas
	Fora do Lar		Jornais Económicos
	Pet Care	Entidades Governamentais e Oficiais	Adm. Pública Central
	Distribuição		Adm. Pública Regional
Colaboradores	Áreas de Negócio		Adm. Pública Local
	Áreas Corporativas	ONG's & Comunidades	Instituições Culturais
	Fábricas		Instituições Sociais
	Entidades Sindicais		Assoc. Health Care
Fornecedores	Matérias-primas	Parceiros & Soc. Civil	Assoc. Food
	Materiais de Embalagem		Universidades
	Serviços		Líderes Opinião
	Outros	Consumidores	–

Destas análises, resultou uma definição das prioridades estratégicas em torno das quais a Companhia se deverá centrar, necessitando para tal de alinhar os esforços no seio da Organização no sentido de alcançar um objectivo comum.

Nesta fase, realizou-se uma análise dos diferentes temas referidos, quer pelas partes interessadas, quer pelas empresas de referência do sector, permitindo uma definição das áreas de actuação por prioridade estratégica.

Uma vez identificadas as áreas de actuação por prioridade estratégica, a Nestlé procedeu a uma observação interna da sua prestação, bem como a uma avaliação da sua continuidade ou identificação de novas oportunidades de actuação.

Após esta reflexão, a Nestlé procedeu à definição de um plano de acção para cada área de actuação, enumerando as principais iniciativas, bem como os seus responsáveis, definindo metas concretas para a sua actuação conjunta, de forma a contribuir para a melhoria de desempenho da Nestlé.

4.2.

Quadro de prioridades estratégicas da Nestlé

De seguida, apresenta-se um breve resumo das prioridades estratégicas, identificando o "porquê" dessa dimensão ser relevante na actuação da Nestlé e os grupos de partes interessadas que mais directamente são impactados pela sua actuação.

Adicionalmente, é efectuado um balanço das iniciativas de 2008, bem como apresentado um conjunto de novas iniciativas e objectivos previstos para os próximos anos.

De notar ainda o alinhamento das prioridades estratégicas da Nestlé Portugal com as definidas a nível global pela Nestlé, S.A.

		Porque é importante?					
	Prioridade	**Nestlé Portugal**	**Nestlé Criação de Valor Partilhado**	**Partes interessadas envolvidas**	**Iniciativas – *Case studies***	**Objectivos**	**Pág.**
Económicos	1 Apostar na qualidade e inovação dos produtos e processos	A importância dos produtos Nestlé para a sociedade exige as melhores práticas na garantia da qualidade e segurança alimentar.	Desenvolver produtos e bebidas mais saudáveis e acessíveis para os consumidores de todo o mundo.	Colaboradores Consumidores Clientes Parceiros & Soc. Civil	• Café certificado pela *Rainforest Alliance* • Programa 60/40+ • Projecto 98+	• Aplicar 1,7% do VN mundial em I&D • Obter 80% do café Nespresso com origem na *Rainforest Alliance*	36
	2 Envolver e comunicar com *stakeholders*	Permite captar a percepção, expectativas e necessidades de forma alinhar com a estratégia da Empresa, na prossecução dos interesses comuns.		Todos	• Presença activa nas associções do sector • Website Nestlé Infant Nutrition	• Divulgar 13 publicações sobre RSC • Aumentar o nível GRI obtido	45
Ambientais	3 Reduzir o impacto ambiental da actividade	A energia e a água são recursos escassos e onerosos. A sua utilização e as respectivas consequências deverão ter um impacto mínimo no meio ambiente.	Reduzir o consumo de água, trabalhando em conjunto com os agricultores para uma melhor utilização dos recursos hídricos e reforçando o acesso	Colaboradores Entidades Gov. & Oficiais ONG's & Comunidades Fornecedores	• Pegada de carbono das cápsulas de café Nespresso • ETARI na Fáb. Lagoa • Optimização de frotas	• Diminuir 20% a pegada de carbono Nespresso • Certificar 100% das instalações produtivas	50

(CONTINUA)

(CONTINUAÇÃO)

		Porque é importante?					
	Prioridade	Nestlé Portugal	Criação de Valor Partilhado	Partes interessadas envolvidas	Iniciativas – *Case studies*	Objectivos	Pág.
Ambientais 4	Reduzir o impacto do material de embalagem utilizado	A exigência de material de embalagem dos produtos Nestlé responde por uma responsabilidade acrescida nesta área.	das populações à água potável e saneamento.	Fornecedores Colaboradores Consumidores	• Compasso Nutricional Nestlé • Valores Diários de Referência	• Aumentar a utilização de materiais reciclados • Informar os consumidores	59
Sociais 5	Valorizar os recursos humanos	O desenvolvimento e a motivação dos recursos humanos contribuem exponencialmente para o sucesso da Companhia.	Ajudar as comunidades rurais a crescer, apoiando os fornecedores a aumentar o valor e a qualidade dos seus produtos.	Colaboradores	• "Novas Oportunidades" • Avaliação de Colaboradores • *Behavior Based System* • Feiras de Emprego	• Iniciativa *Gender Balance* • Índice de frequência de acidentes da Nestlé Portugal inferior a 6 e da NWD inferior a 11	62
Sociais 6	Promover estilos de vida saudáveis	A actuação da Nestlé em áreas-chave como a nutrição, obesidade e alimentação responde às actuais tendências da sociedade, atribuindo-lhe um posicionamento de *Well Being Company*.		Colaboradores Consumidores Clientes *Media*	• Apetece-me • *Nutricional Quocient* • Nestum e Rugby nas escolas • Compromisso Europeu sobre publicidade	• Alargar o âmbito do programa Apetece-me • Envolver os Colaboradores Nestlé	70
Sociais 7	Apoiar proactivamente as comunidades envolventes	O apoio a projectos de desenvolvimento local contribui como resposta à necessidade onde a Nestlé actua e se move.		Entidades Gov. & Oficiais Colaboradores ONG's & Comunidades Parceiros & Soc. Civil	• Apoio à Comunidade Vida e Paz •Agricultura sustentável: farinhas BTP	• Aumentar a proporção de fornecedores locais • Considerar potencialidades de recursos naturais	76

Nas próximas páginas apresenta-se cada uma das prioridades definidas, caracterizadas pelos seguintes pontos:

Compromisso

Visão da Nestlé para cada um dos temas definidos, porque é importante e que grupos de partes interessadas são impactados com a actuação nessa área.

O que a Nestlé fez em 2008

Descrição das principais iniciativas desenvolvidas no tema em questão, referindo-se os principais intervenientes, o objectivo e o respectivo resultado.

O que a Nestlé vai fazer em 2009

Proposta de iniciativas a desenvolver nos próximos anos, de forma a potenciar a evolução que se pretende para cada tema.

Performance & Objectivos

Quantificação dos principais indicadores de desempenho, de forma a tornar possível a monitorização da evolução da Nestlé em cada tema, bem como a definição dos principais objectivos a atingir.

4.3.

Pilar económico

Prioridade 1 – Apostar na qualidade e inovação dos produtos e processos

1.1. Compromisso

Considerando a natureza do negócio em que a Nestlé actua, as necessidades de segurança e qualidade, a constante inovação que o sector impõe e as crescentes exigências dos consumidores (principais interessados nas suas soluções), a Nestlé encara o desenvolvimento e a inovação dos seus produtos como factor primordial de manutenção da sua diferenciação no mercado.

1.2. O que a Nestlé fez em 2008

Criação de novos produtos mais saudáveis, resultantes da concentração dos esforços em I&D

Programa 60/40 (ver *case study*)

Comunicação e promoção das práticas de I&D geradas na Nestlé à comunidade científica local

Protocolos de cooperação com Universidades:
A Nestlé Portugal tem diversas parcerias activas com Universidades nacionais, com o objectivo não só de integração de estagiários mas também para a identificação de oportunidades de melhoria de processos e procedimentos operacionais.

Até ao momento, existem parcerias com as seguintes escolas de ensino superior: Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Instituto Superior de Economia e Gestão, Universidade Nova, Instituto Superior Técnico, Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Instituto Politécnico de Setúbal, Faculdade de Ciências da Nutrição do Porto, Universidade do Porto, Universidade Católica Portuguesa, Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

Simpósio Satélite sobre "Ingestão proteica nos primeiros meses de vida: efeitos a curto e longo prazo":
Este simpósio teve lugar em Junho, no Porto, durante o 18.º Encontro Anual do *European Child Obesity Group* (ECOG). O evento teve como oradores o Professor António Guerra (Pediatra), a Dra. Catarina Roquette Durão (do Nestlé Nutrition Institute Portugal) e o Dr. Fernando Carvalho (do Nestlé Nutrition Institute na Suíça) e o Professor Ekhard Ziegler (Pediatra, EUA) que proferiu uma palestra sobre "Protein intake in early life: short and long term effects".

Este simpósio, dirigido aos profissionais de saúde, foi promovido pelo Nestlé Nutrition Institute e teve como objectivo dar um contributo no sentido de "Science for better nutrition", com foco na partilha de conhecimentos e na formação contínua dos profissionais de saúde acerca dos temas relacionados com nutrição. Adicionalmente, pretendeu-se, através da partilha dos mais recentes avanços ao nível da nutrição pediátrica, reforçar a imagem do Nestlé Nutrition Institute Portugal como parceiro da comunidade médica e científica em Portugal.

Reunião científica sobre "Probióticos e saúde do lactente: presente e futuro":
Esta reunião ocorreu em Outubro, no Algarve, e foi dirigida a profissionais de saúde, contando com a presença de 100 pediatras. Os presentes puderam contar com a presença do Dr. Gonçalo Cordeiro Ferreira (Pediatra) como moderador e os seguintes oradores: Prof.ª Hania Szajewska (Medical University of Warsaw), Dra. Ana Campos (Obstetra) e Dra. Helena Mansilha (Pediatra). O *discussion panel* contou com o Dr. Jorge Machado (Microbiologista) e o Dr. Mário Rui Branco (Neonatologista).

O objectivo passou por contribuir para "Science for Better Nutrition" (mote do Nestlé Nutrition Institute), através da divulgação dos conhecimentos mais recentes nesta área, aumentar o conhecimento dos pediatras acerca dos tipos de parto e seu impacto na microbiota intestinal do lactente, assim como a oportunidade de intervenção dos probióticos durante a primeira infância.

Publicação do livro "Alimentação e nutrição nos primeiros anos de vida":
A publicação do livro decorreu no seguimento do 7.º *Workshop* Nestlé Nutrition, realizado em 2007. É dirigido aos internos de pediatria e permitiu reunir numa publicação os conteúdos debatidos no referido *workshop*, com o objectivo de contribuir para uma melhor formação numa área vital de pediatria como é a alimentação e a nutrição.

O referido livro foi coligido pelo Professor Dr. António Guerra, prelector principal desse *workshop* e com o apoio científico do Nestlé Nutrition Institute.

Apoio à Faculdade de Medicina Veterinária:
A Nestlé Purina PetCare desenvolveu um protocolo com o Hospital Escolar da Faculdade de Medicina Veterinária de Lisboa.

Este apoio tem uma duração de três anos (de Abril de 2007 a 2010) e tem como principal objectivo reforçar a notoriedade dos produtos da Purina junto dos clínicos, estudantes, docentes e donos dos animais que são atendidos no Hospital Escolar da Faculdade de Medicina Veterinária de Lisboa.

Purina PetCare em congressos científicos da especialidade:
A Purina esteve presente e apoiou o Congresso da Associação Portuguesa de Médicos Veterinários Especialistas em Animais de Companhia, o Congresso do Montenegro e o Congresso da Associação de Estudantes da Faculdade de Medicina Veterinária de Lisboa.

Compromisso com a segurança alimentar

Auditorias a parceiros de negócio:
Em 2008, completaram-se auditorias a 80% dos fornecedores de embalagens, matérias-primas, *co-packers* e *co-makers*. Estas auditorias incidiram sobre Qualidade, Ambiente e Segurança Alimentar e ainda sobre o grau de conhecimento do fornecedor acerca dos Princípios Corporativos Empresariais da Nestlé.

Um fornecedor novo implica uma auditoria em Qualidade, Ambiente e Segurança Alimentar anterior ao início da parceria/compra de serviços a esse fornecedor. A repetição da auditoria é realizada mediante a criticidade da matéria fornecida (poderá normalmente variar entre um e três anos). Pontos mais críticos serão o fornecimento de materiais com contacto directo com o produto (no caso da embalagem) e o fornecimento de matérias-primas de utilização directa. Para estas, a auditoria é realizada com maior frequência. Se no decorrer do processo de auditoria resultarem não conformidades, a Nestlé concede ao fornecedor um prazo de seis meses para que as operações voltem a estar de acordo com as exigências da empresa. Só após estar restabelecida a conformidade, a Nestlé autoriza e volta a comprar a matéria fornecida.

Nestlé *Food Safety Management System* (NFSMS):
Aplicação dos requisitos do NFSMS em todas as fábricas da Nestlé, com o objectivo de:

- Assegurar e melhorar os procedimentos relacionados com a segurança alimentar;
- Assegurar a equivalência do nosso sistema interno com os *standards* ISO 22000;
- Estimular a troca de experiências e de conhecimento relacionados com incidentes internos.

Nestlé *Quality Management System* (NQMS):
Implementação do NQMS às várias etapas da cadeia de fornecimento com o objectivo de assegurar:

- O cumprimento dos requisitos de segurança alimentar;
- O cumprimento dos requisitos legais;
- O cumprimento dos requisitos de qualidade internos.

Para reforçar a imagem corporativa no exterior, o NQMS será certificado na sede em conjunto com o *standard* internacional dos sistemas de gestão da qualidade ISO 9001. Entre o NQMS e a ISO 9001 existe uma convergência de requisitos que facilita um alinhamento das duas certificações.

Relativamente às fábricas, o NQMS será incluído na implementação do Sistema Integrado de Gestão (SIG), que inclui: Qualidade (NQMS e ISO 9001), Meio Ambiente (ISO 14001), Segurança e Saúde (OHSAS 180001) e Segurança Alimentar (ISO 22001).

Boas práticas de armazenamento:
Divulgação anual 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.

Segurança Alimentar:
Colaboração na elaboração e validação dos estudos HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Points*) nos centros de distribuição próprios e subcontratados, bem como sensibilização para a utilização deste sistema como base de sistema de Segurança Alimentar.

Desenvolvimento de programa anual de formação nas unidades de produção sobre Qualidade, Boas Práticas de Fabricação, HACCP e Higiene Industrial. Procurou-se ainda sensibilizar os operadores para os temas de Segurança Alimentar recorrendo não só a situações internas como também a exemplos externos (*Food Safety Briefs*).

As fábricas utilizam, anualmente, um inquérito de auto-avaliação *Food Safety Management System Assessment* no qual é feita a análise interna 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 de auditoria de Gestão da Qualidade, validando o plano de acção e identificando eventuais acções adicionais.

Criação de parcerias com fornecedores para a optimização de processos

Parcerias com fornecedores:
A Nestlé estabelece contratos a dois/três anos com fornecedores de forma a permitir uma optimização dos custos, bem como desenvolver parcerias conjuntas. A parceria a dois/três anos permite, efectivamente, reduzir os custos. Exemplos de contratos a três anos: vidro e tampas (no caso dos sucedâneos) e cartonagem (no caso dos cereais).

Melhoria das condições técnicas do fornecedor, por exigência da Nestlé:
Através das exigências de qualidade, a Nestlé acredita que funciona como um motor para a melhoria das condições e técnicas das empresas prestadoras de serviços que interagem com a Nestlé.

Apresentam-se alguns exemplos:

- A obrigatoriedade de utilização de equipamento de protecção individual nas instalações da Nestlé levou a que a mesma prática se começasse a verificar nas instalações de terceiros;
- Aumento das competências técnicas dos Colaboradores das empresas externas, através da sua inclusão nos planos de formação da Nestlé (p.e. formação para obtenção da Carta de Condução de Empilhadores);
- Obrigatoriedade de apresentação da Ficha de Aptidão Médica dos Colaboradores externos que se encontram a prestar serviço nas fábricas da Nestlé;
- Obrigatoriedade de apresentação da Apólice de Seguro de Responsabilidade Civil;
- Obrigatoriedade de apresentação da situação contributiva regularizada, perante a Segurança Social e Administração Fiscal (de forma a evitar situações de ilegalidade);
- Obrigatoriedade do preenchimento de autorização para trabalhos especiais (p.e. soldaduras, trabalhos em altura). Durante o ano 2008, o processo de recolha de informação das empresas prestadoras de serviços,

na área de Segurança e Saúde no Trabalho, esteve em processo de estruturação, tendo em curso a recolha de informação de até 15 empresas prestadoras de serviço.

Definição de critérios de exigência no fornecimento e na origem dos materiais

Café certificado pela *Rainforest Alliance* (ver *case study*)

Programa Nespresso AAA *Sustainable Quality:*
Em 2003, a Nespresso lançou uma parceria inovadora com a destacada ONG ambiental *Rainforest Alliance* – o Programa Nespresso AAA *Sustainable Quality*™ – com o compromisso de garantir a sustentabilidade e a mais elevada qualidade na sua cadeia de fornecimento de café, melhorando, simultaneamente, o nível de vida dos produtores e suas famílias.

O Programa Nespresso AAA *Sustainable Quality*™ é um programa de práticas integradas de gestão de explorações de café que assegura o cumprimento de directrizes de qualidade e sustentabilidade.

O objectivo do programa é assegurar o fornecimento de café da mais elevada qualidade a longo prazo, bem como recompensar os produtores que produzem esses grãos com enfoque na qualidade, fazendo uso de métodos sustentáveis. Este Programa é único, no sentido em que acrescenta uma dimensão de qualidade aos princípios habituais da sustentabilidade (económicos, sociais e ambientais).

O duplo enfoque do Programa Nespresso AAA *Sustainable Quality*™ incentiva os produtores a adoptarem as melhores práticas em sustentabilidade, exigindo certificação segundo as normas da *Sustainable Agriculture Network* – Rede de Agricultura Sustentável (*Rainforest Alliance*). Além disso, a Nespresso ajuda os produtores a adoptarem as melhores práticas nas suas propriedades, as quais, por sua vez, conduzirão aos padrões de qualidade exigidos para os Grands Crus da Nespresso.

O Programa Nespresso AAA está também a trabalhar no sentido de melhorar a rastreabilidade do café. Através de uma estreita colaboração com os seus fornecedores no desenvolvimento do programa, a Nespresso tem conseguido pôr em marcha práticas de fornecimento que permitem seguir os grãos até às suas explorações de origem. Tal facto garante que os produtores não recebem menos de 75% do preço *premium* que a empresa paga pela sua colheita.

Código de Conduta de Fornecedores:
A Nestlé transpõe, no seu Código de Conduta de Fornecedores, os critérios de exigência que requere aos seus fornecedores.

Além desses critérios, a Nestlé analisa as seguintes questões ao iniciar um relacionamento comercial com um fornecedor: não trabalhar com empresas que se encontrem numa situação financeira instável e que tenham dívidas ao Fisco e à Segurança Social.

Adicionalmente, a Nestlé procura não depender na sua relação comercial com os seus fornecedores numa proporção superior a 30% da sua facturação total. Os critérios de fornecimento são definidos pelos diferentes mercados e sua complexidade (conjunto de especificações) ou a nível central noutros casos, dependendo sempre do tipo de material.

Por exemplo, no caso do material de embalagem, as especificações são desenvolvidas pelo mercado local, uma vez que as mesmas terão de ser ajustadas às suas linhas de produção.

Relativamente às receitas que compõem os produtos da Nestlé, estas são, normalmente, definidas a nível central, principalmente se se tratarem de produtos comercializados em vários mercados.

Adequação do *portfolio* da empresa à exigência de especialização e direccionamento do produto

Implementação de sugestões de consumidores:
As sugestões de consumidores são captadas através dos contactos estabelecidos pelos mesmos e a Nestlé através do Serviço de Apoio ao Consumidor da Empresa. As opiniões e sugestões são partilhadas mensalmente com os vários departamentos da Empresa.

Projecto "98+" (ver *case study*):
Um projecto que visa melhorar o nível de serviço prestado aos clientes com vista a alcançar um nível de serviço de 98% para o conjunto dos clientes. Este projecto pretende conduzir a Nestlé à excelência através de um conjunto de acções orientadas para melhorar o nível de serviço aos clientes e reforçar a orientação para os clientes.

Implementação de sugestões de Colaboradores – Programa Nestlé Innova+:
Este programa visa promover a Cultura da Inovação dentro da Nestlé e permite aos Colaboradores participarem de forma activa com o envio das suas ideias relativamente a novos produtos, serviços, embalagem, ingredientes ou novos processos.

Em 2008, foram recolhidas 227 ideias através do Nestlé Innova+ com uma participação de 157 Colaboradores de diversas áreas e locais de trabalho da Nestlé. Uma das ideias sugeridas e com implementação directa foi aplicar à embalagem de Purina Pro Plan Gama Gato uma alça que permitiu uma maior facilidade no transporte da embalagem de 3 kg, bem como a conveniência de uma abertura e fecho fácil na embalagem.

Projecto melhoria contínua na Fábrica do Porto:
A Fábrica do Porto conta com um concurso de ideias que procura encontrar e premiar ideias inovadoras, exequíveis e sustentáveis, que promovam soluções no âmbito da revitalização da produção, da melhoria das condições físicas e ambientais, da poupança nos consumos de energia, água e resíduos e do aumento do desempenho das linhas.

Principais lançamentos em 2008:
1)Nescafé Dolce Gusto;
2)Nespresso Lattissima;
3)Leite Condensado Nestlé Chocolate;
4) Kit Kat Pop Choc;
5) Kit Kat Senses;
6) Nestlé Gold (Chocolates e Gelados);
7) Gelados sem açúcar adicionado;
8) Purina One Natural Balance – resposta às novas tendências de mercado "Equilíbrio e Bem-Estar" integrada no mercado de alimentação animal. Produto desenvolvido por veterinários e nutricionistas;
9) Nestlé JEDE Xpress (Nestlé Waters Direct) – solução para escritórios que oferece café, chá, chocolate Nesquik, sopa Maggi e capuccino.
10) Leites crescimento – nova fórmula sem adição de açúcar e com adição de prebióticos;
11) NAN Activo – uma fórmula especialmente indicada para bebés que nascem por cesariana ou que por alguma razão não têm oportunidade de desenvolver a microflora intestinal que os bebés necessitam para que as suas defesas se desenvolvam de forma adequada;
12) Cerelac NutriProtect – ajuda a reforçar o sistema imunológico, vitaminas A e C, Minerais Ferro & Zinco;
13) Nespresso Gemini Tower – destinada ao mercado empresarial (médias e grandes empresas);
14) Suave monodoses Buondi, a ser comercializado pela Nestlé Professional;
15) Buondi Le Espresso, destinado à exportação (mercado grego).

1.3. *Case studies*

Café certificado pela *Rainforest Alliance*

A Fábrica do Porto introduziu, em 2007, a utilização de Café Certificado pela *Rainforest Alliance* (Organização Não Governamental) para produção do café torrado para o cliente McDonald's Portugal. Este café é comercializado nas lojas desse cliente sob a marca Buondi.

O facto de o café apresentar esta certificação garante que foi cultivado em explorações agrícolas que cumprem padrões sociais e ambientais perfeitamente definidos. Estes padrões abrangem, na maior parte das vezes, as melhores práticas agrícolas utilizadas na conservação do solo, gestão de resíduos, condições de trabalho e relacionamento com a comunidade.

Em 2008, as potencialidades deste projecto foram reconhecidas, iniciando-se a sua exportação para a Nestlé Ucrânia.

"O Buondi Rainforest Alliance é muito importante para os Cafés Torrados da Nestlé pela importância que os consumidores, clientes e nós internamente damos ao tema da sustentabilidade. Foi um lançamento muito valorizado pelo nosso cliente McDonald´s pela enorme importância que igualmente atribui à origem dos seus produtos, bem como a forma como são cultivados, produzidos e comercializados. É um produto com enorme potencial e com uma procura crescente quer a nível interno quer externo, que vai seguramente contribuir ainda mais para o desenvolvimento das nossas exportações."

Vítor Martins
Direcção de Cafés Torrados

Projecto "98+"

O projecto 98+ tem como objectivo melhorar o nível de serviço prestado aos clientes da Nestlé.

A sua implementação permitirá atingir um nível de serviço de 98% para o conjunto dos clientes da Nestlé.

Com este projecto, a Nestlé pretende alcançar a excelência no seu serviço, através de um conjunto de acções orientadas no sentido de rever e optimizar os processos críticos das áreas funcionais envolvidas (Vendas, Compras, Gestão da Procura, Produção, Serviço ao Cliente e Distribuição), focalizando os recursos da Empresa no serviço ao cliente e na melhoria dos resultados.

Esta iniciativa envolve proactivamente todos os negócios da Nestlé e corresponde a um esforço interdisciplinar muito grande e inovador.

"Desde o início do projecto, em Fevereiro de 2008, passámos de um nível de serviço de 95,4% para 98,75% em Dezembro de 2008. O empenho de todos teve um impacto positivo na nossa relação com os clientes."

Jordi Aycart
Logística

Vítor Marques
Serviço ao Cliente

Programa 60/40+

O programa 60/40 foi implementado na Nestlé, em todos os mercados, e corresponde a uma ferramenta que avalia organolepticamente os produtos Nestlé relativamente aos da concorrência.

Este programa representa um estudo de preferência do consumidor em termos de sabor, textura e aparência: o consumidor avalia através de um "teste às cegas" qual dos produtos prefere e a Nestlé lança aqueles que revelam uma preferência de 60% dos consumidores.

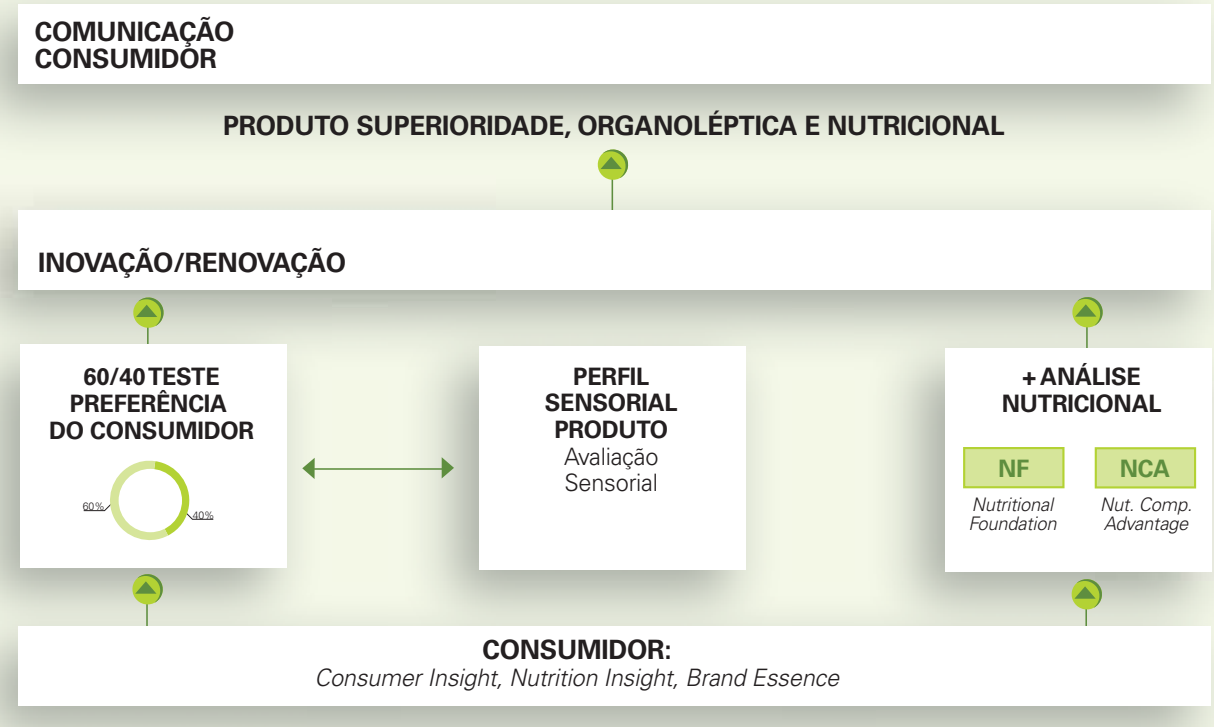
Actualmente, este programa evoluiu para o 60/40+, através do qual se pretende avaliar os produtos Nestlé face aos da concorrência em termos nutricionais. O "Plus (+)" deriva da avaliação das duas componentes seguintes:

Nutritional Foundation:
Ferramenta da Nestlé que permite avaliar o valor nutricional dos seus produtos através de uma comparação entre o produto e os critérios nutricionais definidos para a categoria com base em legislação ou recomendações de entidades oficiais como a Organização Mundial de Saúde. Apenas os produtos com *Nutritional Foundation* poderão ser comunicados para crianças entre os 6 e os 12 anos, no âmbito do Compromisso Europeu (*EU Pledge*) por serem considerados os mais equilibrados nutricionalmente.

Nutritional Competitive Advantage:
Comparação do produto Nestlé com o da concorrência em termos nutricionais.

"O 60/40 + encarna o espírito com que fazemos negócios como Empresa líder reconhecida em Nutrição, Saúde e Bem-Estar. O 60/40 + nada mais é do que uma boa prática de diferenciação dos nossos produtos para impulsionar a procura dos consumidores e crescimento rentável, fornecendo produtos de qualidade superior, tanto no sabor como em nutrição. E, mais importante, comunicar estas vantagens nutricionais que, no final, guiarão a escolha e decisão do consumidor".

Paula Brandão
Market Intelligence



1.4. O que a Nestlé vai fazer em 2009

Criação de novos produtos mais saudáveis, resultantes da concentração dos esforços em I&D

Divulgar um guia nutricional dos produtos Nestlé em congressos da especialidade e junto dos profissionais de saúde.

Comunicação e promoção das práticas de I&D geradas pela casa-mãe ao nível da comunidade científica local

Traduzir a revista "Berço" para português e consequente distribuição aos profissionais de saúde.

Realizar parcerias com empresas de preservação de células estaminais, com o objectivo de dar formação sobre nutrição aos seus clientes.

Publicar artigos sobre desenvolvimentos e competências técnicas do sector em revistas da especialidade.

Definição de critérios de exigência no fornecimento e na origem dos materiais

Aumentar os incentivos ao fornecimento de produtos com elevada qualidade, como acontece com os produtores de leite.

A Nespresso irá consolidar os seus esforços em matéria de sustentabilidade em café, cápsulas, máquinas e restante actividade numa iniciativa estratégica concertada designada por Ecolaboration™. Assente nos princípios da iniciativa da Nestlé "Creating Shared Value" ("Criar Valor Partilhado"), a Nespresso irá trabalhar em parceria com vista ao objectivo cimeiro de melhorar continuamente o grau de sustentabilidade do seu modelo de negócio, desde a baga até à chávena. Neste âmbito, a Nespresso assumirá os três compromissos seguintes até 2013:

- Obter 80% do seu café a partir do Nespresso AAA *Sustainable Quality*™ *Coffee Program* (Programa Nespresso AAA para a Qualidade Sustentável™), incluindo a certificação das propriedades agrícolas por parte da *Rainforest Alliance;*
- Implementar sistemas no sentido de triplicar a sua capacidade de reciclar as cápsulas usadas em 75% (por quantidade global);
- Reduzir em 20% a pegada de carbono por chávena decorrente do conjunto da sua actividade.

Criação de parcerias com fornecedores para a optimização de processos

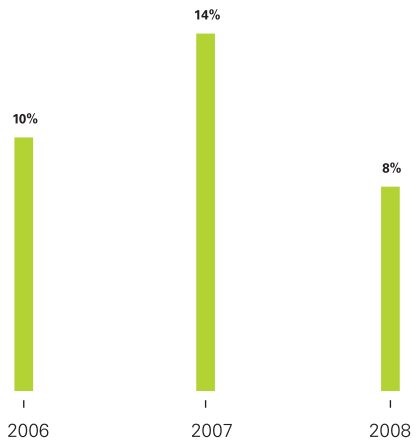
Desenvolver projectos de optimização de processos operacionais, nomeadamente:

- Potenciar o transporte por barco de produtos terminados importados até ao centro de distribuição de Avanca para optimizar os recursos da Companhia e potenciar os transportes com um menor impacto ambiental (objectivo 2009: 8% do total dos produtos importados).
- Avaliar a integração das operações de *co-packing* no Centro de Distribuição de Avanca, incorporando o fornecedor nas instalações da Nestlé, ganhando flexibilidade e reduzindo os transportes e emissões de CO_2 (até 800 ordens de transporte, 5.400 km e 385 kg. de CO_2).

Pretende-se, a partir de 2009, realizar Reuniões de Coordenação das Actividades Empresariais com todos os fornecedores, de forma estruturada e documentada na Prolacto.

Aquando da contratação de um fornecedor novo é realizada uma reunião na qual a Nestlé solicita informação ao mesmo. Internamente, este processo chama-se RFI – *Request for Information*: a Nestlé solicita ao fornecedor que apresente uma "fotografia" da empresa e do negócio, ou seja, pede dados como valor de facturação, capacidade produtiva, saúde financeira, entre outros.

1.5. *Performance* & Objectivos

KPI	GRI v3	*Performance*	Objectivo
1	N/A	% do volume de negócios gerado em novos produtos (inovação e renovação)	
			Aumentar o investimento na renovação e criação de novos produtos, com características nutricionais mais saudáveis.
2	LA11	N.º de projectos desenvolvidos em conjunto com Universidades	
		Desde 2001 Prémio Nutrição, em conjunto com a Sociedade Portuguesa de Ciências da Nutrição e Alimentação 2004/2009 Programa PESO, em conjunto com a Faculdade de Motricidade Humana 2008 Projecto de valorização de resíduos, em conjunto com a Universidade de Aveiro 2008 Realização de acções de formação externas a Colaboradores Nestlé, em conjunto com a Universidade Católica Portuguesa	Aumentar o número de parcerias com Universidades, nomeadamente através de estudos nacionais em cooperação.
3	N/A	% do volume de negócios aplicado em I&D	
		Desde 2006, 1,7% do volume de negócios mundial da Nestlé é aplicado nos centros de investigação e desenvolvimento da Nestlé.	Continuar a atribuir 1,7% do volume de negócios mundial a I&D.

Prioridade 2 – Envolver e comunicar com as partes interessadas

2.1. Compromisso

A interacção da Nestlé com as suas partes interessadas permite à Companhia captar a percepção, expectativas e necessidades das mesmas sobre as suas práticas, posicionamento e valores. A análise dessa percepção vai permitir avaliar o nível de penetração no seu público-alvo.
Um maior grau de envolvimento das partes interessadas com a Nestlé permite a criação de sinergias, a partilha de experiências e o desenvolvimento de projectos em conjunto, alinhando a missão e estratégia da Companhia com a sociedade.

2.2. O que a Nestlé fez em 2008

Promoção de maior mobilização de Colaboradores na interacção com os institutos e associações sectoriais

Presença activa nas principais associações do sector e instituições locais:

Associação da Restauração e Similares de Portugal	Associação Portuguesa de Anunciantes
Associação Portuguesa Venda Automática	Associação Nacional dos Industriais de Lacticínios – Açores
Associação Directores Hotéis Portugal	EMBOPAR
Confederação Turismo Português	Associação Portuguesa de Gestores e Técnicos de Recursos Humanos
Associação Industrial e Comercial do Café	Agência Regional da Energia e Ambiente da Madeira
Associação Comercial e Industrial do Funchal	Associação Industrial Portuguesa
Associação Nacional da Indústria Dietética	Associação Portuguesa de Identificação e Codificação de Produtos – GS1
Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade	Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa
Associação Industrial do Distrito de Aveiro	Bombeiros Voluntários de Carnaxide
Associação Portuguesa de Logística	Bombeiros Voluntários de Algés
Bombeiros Voluntários de Estarreja	Câmara Comércio Luso-Espanhola
Associação Portuguesa para a Qualidade	Câmara de Comércio e Indústria Suíça em Portugal
Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários Ponta Delgada	Federação das Indústrias Agro-Alimentares
Câmara do Comércio de Ponta Delgada	Grupo dos Amigos do Jardim Zoológico
Federação dos Bombeiros de Aveiro	ECR – Portugal
Instituto Português da Qualidade	Conselho Empresarial para Desenvolvimento Sustentável
Liga dos Bombeiros Portugueses	União das Associações de Comércio e Serviços
Editores para a Defesa do Consumidor	COTEC
Associação dos Industriais de Chocolates e Confeitaria	Confederação Indústria Portuguesa
Sociedade Ponto Verde	EIS – Empresários pela Inclusão Social
Associação Portuguesa de Empresas de Produtos de Marca	

Presença activa da Nestlé em diversos grupos de trabalho:
De forma a apoiar a dinamização de algumas associações sectoriais, a Nestlé participa activamente nos grupos de trabalho referidos de seguida, promovendo a actuação em temas importantes para o sector:

Grupo de Trabalho de Nutrição (FIPA)	Comissão Técnica da Associação Industrial e Comercial do Café (AICC)
Grupo de Trabalho de Regulamentação e Política Alimentar (FIPA)	Presidência da Associação Nacional Indústrias Dietéticas (ANID)
Grupo de Trabalho de Ambiente (FIPA)	Grupo de Trabalho de Fórmulas Infantis (ANID)
Conselho Consultivo da Plataforma Nacional Contra a Obesidade	Grupo de Trabalho para Alimentos para Bebés e Crianças (ANID)
Plataforma FIPA Vitalidade XXI	Grupo de Trabalho de Nutrição Clínica (ANID)
Comissão Técnica de Leites (CT32)	–

Realização de auditorias sociais na cadeia de valor

Auditorias a parceiros de negócio:
A verificação das condições de trabalho e do cumprimento dos regulamentos de cariz social nos fornecedores de embalagens, matérias-primas, *co-packers* e *co-makers* constitui também um requisito de cumprimento obrigatório. O objectivo destas verificações é garantir que os princípios e valores defendidos pela Nestlé são igualmente assegurados a jusante na sua cadeia de valor.

Introdução de cláusulas sociais em contratos de fornecimento:
Todos os fornecedores, aquando do início do seu relacionamento comercial com a Nestlé, recebem as Condições Gerais de Fornecimento, um documento que inclui aspectos como critérios de revisão de preços, sistemática de entregas, legislação a observar, documentação, política de pagamentos e qualidade. Recebem ainda o acesso electrónico ao Código de Conduta de Fornecedores Nestlé.

Existem dois tipos de contratos que se complementam:

- Contratos formalmente celebrados que juridicamente responsabilizam ambas as partes. Este tipo de contratos é utilizado com entidades fornecedoras de serviços ou sempre que possam existir investimentos específicos por parte do fornecedor, tendo em vista o cumprimento do compromisso assumido com a Nestlé.
- Contratos SAP, automaticamente gerados pelo suporte informático, enviado, por *e-mail* para o fornecedor no início das transacções comerciais. Também nestes contratos está incluida uma cláusula sobre o Código de Conduta de Fornecedores Nestlé que remete o fornecedor para a consulta do mesmo, bem como para a observância das condições expressas nesse Código. Ao aceitar as cláusulas do referido documento, o fornecedor compromete-se a cumprir as regras estipuladas.

O Código faz referência a aspectos como a proibição do trabalho infantil, legislação em termos de número de horas e dias trabalhados, remuneração, não-discriminação de qualquer tipo (raça, género, idade, religião), segurança e saúde no trabalho, respeito pelo meio ambiente e, por último, condições de fornecimento/rescisão.

Práticas de *Governance, Compliance* e Gestão de Risco

Self Assessmet Tool:
Desde 2008, existe um Modelo e Prática de Gestão de Risco emanado e gerido pela casa-mãe da Nestlé, em Vevey. Este modelo funciona através de uma ferramenta chamada *Self Assessment Tool*, através da qual é feita, anualmente, a avaliação dos riscos operacionais a que o mercado está exposto. Este processo é posteriormente auditado internamente e a Nestlé, S.A. decide quais os mercados que irão ser alvo de uma auditoria externa de forma a verificar a conformidade com as regras estabelecidas.

Trata-se de um modelo dinâmico através do qual são identificadas e registadas as áreas de risco, o nível de cumprimento com as mesmas (de acordo com uma escala previamente definida e de acordo com o nível de risco) e, se existir alguma não conformidade, o plano de acção para a colmatar, identificando o responsável, o *status* e o prazo para correcção da não conformidade.

Comunicação de práticas e iniciativas da Nestlé, privilegiando uma abordagem direccionada por tipologia de *stakeholder*

Comunicação externa:
Para além de eventos perfeitamente direccionados a determinados grupos de *stakeholders*, a Nestlé publica alguns materiais com o objectivo de transmitir às suas partes interessadas os princípios de actuação da Nestlé nas diferentes áreas da Responsabilidade Social Corporativa. Assim, foram desenvolvidas algumas publicações para serem divulgadas externamente de âmbito geral, como:

- Relatório da Nestlé sobre a Criação de Valor Partilhado;
- Nestlé na Europa com monofolhas da Nestlé Portugal;
- Relatório de Sustentabilidade "Criar e Partilhar Valor".

Com o objectivo de comunicar com públicos mais especializados, surgem as seguintes publicações:

- NesVida – brochura direccionada para profissionais de saúde, com o objectivo de divulgar a importância da rede de pesquisa e desenvolvimento da Nestlé e os avanços conseguidos nesta área;
- Publicações Nestlé Nutrition Institute – publicação destinada a profissionais de saúde;
- Annales Nestlé – revista científica que contém os tópicos mais recentes da investigação e prática clínica em pediatria;
- O Berço – publicação que aborda temas das áreas de saúde pública e nutrição infantil, direccionada a profissionais de saúde da área da pediatria;
- Livros publicados no seguimento das *Workshops* Nestlé Nutrition;
- *Newsletter* direccionada para consumidores, com o objectivo de divulgar categorias de produto e promover uma nutrição equilibrada e estilos de vida saudáveis;
- Comunicados de imprensa – direccionados para os órgãos de comunicação social e pretendendo comunicar iniciativas ao público em geral.

Publicação de boletins informativos direccionados a públicos específicos:

A nível interno, são diversas as publicações geradas pela Nestlé, contribuindo para uma melhor disseminação da informação no seio da Empresa:

Publicação	Tipo	Tiragem/Periodicidade	Conteúdos
Nestlé Notícias	Revista	Trimestral	Todas as áreas
Intranet	*Online*	-	Informação institucional, história, princípios, políticas, documentos corporativos, comunicações internas (alterações na Empresa), notícias nacionais e internacionais
Cartazes e exposições internas	Papel	-	Diversos
Painéis informativos	Papel	-	Informações gerais
Reuniões informativas	Pessoal	3x/ano	Apresentação da evolução dos negócios e outros projectos
Informalacto	Brochura	Trimestral	Encarte na Nestlé Notícias
Fábrica do Porto	Brochura	Trimestral	Notícias da Fábrica do Porto
Newsletter	*Online*	Bimestral	Notícias da Nestlé Waters Direct
Brochuras Informativas	Papel	-	Informações gerais sobre a Nestlé
Relatórios	Papel	Anual	*Management Report* Relatórios Criação de Valor Partilhado Relatório de Sustentabilidade

Programas de formação conjunta com clientes:

CaféMaster – Programa dirigido a clientes Sical, Tofa, Buondi e Christina, a novos Colaboradores da área comercial e a Colaboradores da Nestlé ligados ao negócio dos cafés torrados. Este programa tem como objectivo dar a conhecer a Nestlé, identificar as etapas de produção de café, saber utilizar correctamente os equipamentos e obter um "expresso perfeito".

Em 2008, foram realizadas quatro sessões, já que várias mudanças internas não permitiram a organização de um número maior de sessões deste programa.

Prémio *Best in Class* para *website* de Nutrição da Nestlé Bebé (ver *case study*)

2.3. *Case studies*

Presença activa nas principais associações do sector e instituições locais

A Nestlé marca presença em diversas associações sectoriais, através de uma participação bastante activa nas diferentes entidades. Essa participação pode acontecer de diferentes formas:

- Compromisso com a associação e seus princípios, demonstrando-o através das suas práticas no mercado;
- Participação em grupos de trabalho especializados em determinado assunto, de interesse para o sector, para a comunidade científica ou para os seus consumidores;
- Participação nos órgãos de gestão de algumas associações como é, por exemplo, o caso da Associação Nacional da Indústria Dietética.

"Sendo a Nestlé Portugal uma empresa de referência no nosso País, a sua relação com o movimento associativo nacional é grande. Assim, a Nestlé Portugal não só faz parte de várias associações, desde a sua criação, como também é membro de várias organizações associativas regionais locais, sectoriais e nacionais. Com uma participação activa e empenhada, não só nos respectivos órgãos sociais, como em diversos grupos de trabalho e noutras variadas actividades, a Nestlé Portugal tem defendido os interesses da indústria da melhor forma possível e é reconhecida como tal por todos os parceiros e, inclusivamente, pelos próprios concorrentes."

João de Castro Guimarães
Direcção de Relações Corporativas

Website* Nestlé Infant Nutrition reconhecido mundialmente como um *best in class

O *site* www.nestlebebe.com.pt é parte integrante da plataforma *web* mundial *Nestlebaby* e reveste-se de grande importância para a Nestlé Infant Nutrition, pois é um meio de contacto privilegiado com o público-alvo: mães de bebés e grávidas. Através deste meio, gera-se uma interacção muito estreita com as mães e os pais, que encontram neste *site* diversas temáticas de interesse como: a saúde do bebé, a alimentação, a segurança, o bem-estar; mas o seu papel principal é, sobretudo, o de ser um companheiro ao longo das etapas de desenvolvimento do bebé.

"O site www.nestlebebe.com.pt aproximou-nos ainda mais das mamãs e papás portugueses. Recebemos diariamente mensagens de agradecimento por sermos considerados parte integrante das famílias dos nossos consumidores e essa é a maior motivação para continuarmos a contribuir para que os bebés comecem saudáveis e cresçam saudáveis."

Fernando Carvalho
Nestlé Nutrition
Marketing Group Manager

2.4. O que a Nestlé vai fazer em 2009

Melhoria das práticas associadas à gestão de risco

Dar a conhecer aos Colaboradores a ferramenta de gestão de risco implementada, para que seja possível explorar as potencialidades da mesma.

Definição de uma política de comunicação dos valores Nestlé ao mercado

Promover política NIM em Portugal – "Nestlé em Portugal", para potenciar a presença da Empresa no mercado local.

Envolver de forma efectiva os Colaboradores nas actividades da Nestlé, de forma a criar proximidade aos valores da Companhia.

Comunicação/envolvimento das partes interessadas sobre a actuação da Nestlé na área de Responsabilidade Social Corporativa

Melhorar e intensificar a comunicação com o exterior, de forma a marcar uma presença mais activa da Companhia no mercado e a criar uma maior proximidade às partes interessadas.

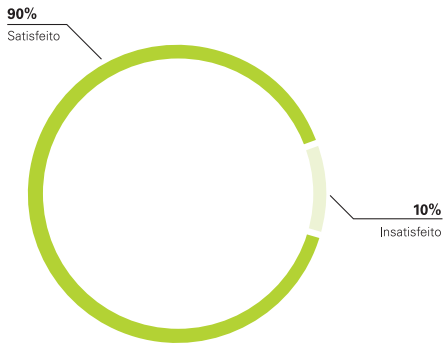
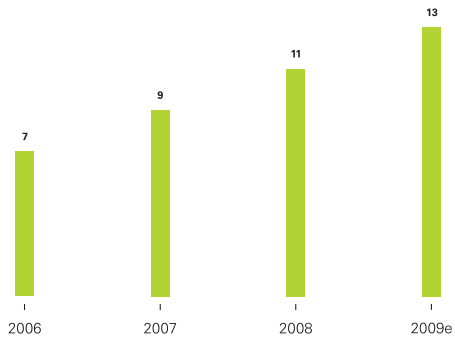
Activar de forma estruturada e recorrente o processo de auscultação de partes interessadas.

Organizar fóruns, seminários, congressos ou conferências sobre temas de interesse no sector, permitindo a partilha de experiências e "melhores práticas" entre a Nestlé e as suas partes interessadas.

Desenvolvimento de um sistema de monitorização do nível de cumprimento da estratégia de Responsabilidade Social Corporativa da Nestlé

Integrar indicadores de Responsabilidade Social Corporativa na estratégia definida pelo Comité de Direcção.

2.5. *Performance* & Objectivos

KPI	GRI v3	*Performance*	Objectivo
1	N/A	Nível GRI do Relatório de Sustentabilidade RS 2007 RS 2008	Melhorar o nível de reporte não financeiro, publicando anualmente Relatório de Sustentabilidade, evidenciando a evolução da Companhia.
2	PR5	Índice de satisfação do consumidor (Fonte: Dados internos do Serviço de Apoio ao Consumidor) 	Reduzir o grau de insatisfação dos consumidores após tratamento do motivo de contacto.
3	N/A	N.º de publicações de Responsabilidade Social Corporativa disponíveis a partes interessadas 	Disponibilizar no *website* da Nestlé Portugal todas as publicações editadas, no âmbito de Responsabilidade Social Corporativa, não só as produzidas em Portugal mas também as da casa-mãe.

Insatisfação com o tratamento dado ao contacto:

Alimentar	9%
Comunicação & MKT	50%
Negócio	2%
Embalagem	4%
Assuntos Corporativos	1%
Não Alimentar	2%
Saúde & Nutrição	1%
Vendas & Distribuição	32%

4.4.

Pilar ambiental

Prioridade 3 – Reduzir o impacto ambiental da actividade

3.1. Compromisso

A actuação ambiental da Nestlé rege-se por três princípios:

- A responsabilidade perante a sociedade, presente e futura;
- O desejo de corresponder às expectativas dos consumidores;
- A dependência de um meio ambiente sustentável que possa fornecer recursos de alta qualidade, necessários à produção da Nestlé.

Na prossecução dos seus objectivos, a Nestlé esforça-se no sentido de minimizar o impacto no meio ambiente, através de uma avaliação cuidadosa das opções que tem no momento de decisão dos seus investimentos. Sendo a energia e a água recursos escassos, a sua utilização e as respectivas consequências deverão ter um impacto mínimo no meio ambiente.

O meio ambiente diz respeito a todos e só é possível manter o compromisso da Nestlé se a Companhia integrar esse mesmo compromisso no seu modelo de negócio, em todas as áreas e a todos os níveis.

3.2. O que a Nestlé fez em 2008

Desenvolvimento de projectos de eficiência ambiental de âmbito industrial

Certificação:
Na Fábrica de Avanca, procedeu-se à implementação completa, do Sistema Integrado de Gestão de Qualidade, Segurança Alimentar, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho segundo as normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 22000, NP EN ISO 14001 e OHSAS 18001.

De igual forma, a Nestlé Waters Direct obteve a certificação de acordo com as normas ISO 9001 (Qualidade), ISO 14001 (Ambiente) e OHSAS 18001 (Segurança) para a fábrica e para o negócio. O processo foi concluído em Maio de 2008 e permitiu que Portugal fosse o primeiro mercado a alcançar a certificação, sendo pioneira no grupo Nestlé Waters a nível mundial a certificar as suas actividades.

Água:
Fábrica do Porto:

- Sensibilização para maior eficiência na utilização de água em acções de formação/informação e artigos no Boletim INOVE.

- Tratamento adequado das fugas existentes nos pontos de água (p.e. torneiras) e posta em marcha de medidas para evitar novas fugas.
- Distribuição de documento informativo com mensagens de sensibilização.

Fábrica de Avanca:
- Racionalização do consumo de água, com a instalação de difusores (orifícios calibrados) e pistolas.
- Substituição de equipamento, reparação de ruptura e fugas nas várias redes de água.
- Utilização dos dois tanques de 500 m^3, cada um para recolha de água recuperada e sua utilização para lavagens, regas e rede de incêndios.
- Limpeza e remoção de tubagens e equipamentos de transporte do fuelóleo, desde os tanques até à sala das caldeiras.
- Limpeza dos dois tanques de fuelóleo e encaminhamento adequado do combustível e resíduos resultantes da limpeza.

Fábrica de Lagoa:
- Além da utilização de água potável na Fábrica de Lagoa, são reutilizadas as águas provenientes do processo de evaporação do leite fresco, assim como é realizada a captação de água salgada para redução do consumo de água.
- Conclusão da construção da nova estação de tratamento de águas residuais industriais na Fábrica de Lagoa (ver *case study*)

Sede:
- Sensibilização dos Colaboradores, através da colocação de avisos junto dos pontos de água.

Nestlé Waters Direct Portugal:
- Sensibilização dos Colaboradores: foi entregue a todos os Colaboradores um folheto referente à sua função com os principais impactes resultantes das respectivas actividades e quais as medidas que podem ser implementadas para minimizar o impacte.

Energia:

Fábrica do Porto:
- Sensibilização para a poupança em acções de formação/informação e artigos no Boletim INOVE:
  – desligar os computadores no fim do dia de trabalho;
  – apagar as luzes quando abandonar o posto de trabalho;
  – desligar o ar condicionando no fim do dia de trabalho;
  – desligar todas as máquinas e equipamentos da fabricação quando não são necessários.
- Colocação de painel solar para fornecimento de água quente.
- Colocação de lâmpadas de baixo consumo em toda a fábrica, segundo plano de substituição iniciado antes de 2008.

Fábrica de Avanca:
- Montagem de economizadores de energia nos três aquecedores de ar.
- Substituição dos ventiladores de ar primário para os aquecedores de ar da torre de secagem (Egron) por outros com motores de consumo inferiores e variadores de frequência.
- Colocação dos dois evaporadores a trabalhar apenas com o compressor "Sabroe".
- Redimensionamento das condutas e bombas de alimentação de água gelada dos evaporadores (passou de 80 para 180 m^3/h).
- Aproveitamento do vapor de revaporização no tanque de condensados de alta pressão, na rede de vapor de baixa pressão.
- Racionalização da utilização de vapor com medidas de eliminação e melhorias nos trajectos das condutas, revisão dos isolamentos, controlo do funcionamento de purgadores e redução de fugas.

Fábrica de Lagoa:
- Manutenção das caldeiras (aumento da área de permuta de calor, retirando o excesso de material refractário existente).
- Melhoria do isolamento de algumas condutas de vapor.
- Eliminação de fugas de vapor.

Sede:
- Colocação de painéis solares para aquecimento de água, lâmpadas de baixo consumo e interruptores automáticos.

Nestlé Waters Direct Portugal:
- Sensibilização dos Colaboradores: foi entregue a todos um folheto referente à sua função com os principais impactes resultantes das respectivas actividades e quais as medidas que podem ser activadas para minimizar o impacte.

Resíduos:

Fábrica de Lagoa:

Na Fábrica de Lagoa, o leite fresco que não cumpre os requisitos necessários para a sua transformação é valorizado através do seu envio para uma unidade de biogás que os utiliza para a produção de energia. Adicionalmente, e incluído no programa de formação geral da fábrica, com objectivo de sensibilização dos Colaboradores para a recolha selectiva e conhecimento dos tipos de resíduos gerados no dia-a-dia da actividade fabril, foram realizadas quatro acções de formação abrangendo 52 Colaboradores num total de 52 horas de formação.

Fábrica de Avanca:

A Fábrica de Avanca concluiu, em 2008, as negociações para a ligação dos seus efluentes da fábrica ao colector municipal, contribuindo assim para uma melhoria das condições ambientais da autarquia.

Ainda no âmbito da valorização de resíduos, a Fábrica de Avanca realizou um protocolo com a Universidade de Aveiro, no sentido da utilização das borras obtidas a partir da fabricação de bebidas solúveis no desenvolvimento de um projecto universitário. Sobre o tema das borras existe contacto com o Centro de Investigação em Materiais Cerâmicos e Compósitos (CICECO), Plataforma de Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Polímeros de Fontes Renováveis (IDPoR) do Departamento de Química da Universidade de Aveiro.

Este centro de investigação desenvolveu técnicas que permitem a produção de espuma sintética a partir de resíduos de origem vegetal. Esta técnica está validada do ponto de vista laboratorial, já que foram efectuados testes com borras resultantes do nosso processo de extracção de bebidas solúveis. Na fase seguinte, naturalmente, é necessário validar o processo em produção industrial. Para esse efeito existe uma parceria entre a Universidade de Aveiro e o Grupo Sapec, tendo a Nestlé sido convidada a participar.

Sede:

Na sede, através de uma parceria com a área de negócios Nestlé Gelados, foram colocados caixotes do lixo tripartidos que permitem fazer a separação do lixo no local de trabalho. Estes caixotes apresentam alusões aos Gelados da Nestlé e funcionam como ecopontos.

Promoção de práticas de eficiência ambiental na cadeia de valor

Realização de auditorias ambientais:

Durante 2008 foram realizadas seis auditorias internas, em conjunto com o departamento de Qualidade.

Não conformidades:

As não conformidades detectadas nas auditorias de 2007 foram fechadas em 71% e as restantes estão em fase de implementação.

Relativamente a fornecedores (*co-packers e co-makers*), a Nestlé valoriza a certificação de acordo com as normas ISO 14001, 9001 e 22000, pois estes trabalham de forma directa com produtos Nestlé.

Já para fornecedores de matérias-primas e material de embalagem, cujo grau de criticidade não seja elevado, a Nestlé recomenda que o fornecedor seja certificado pela ISO 14001 e 22000, mas não o exige como factor obrigatório. Em todos os casos de alteração de processos pelo fornecedor, alteração de *layout* da fábrica, compra de novas máquinas ou outras situações, o fornecedor em questão é auditado de seguida.

Durante 2008, realizou-se a consolidação do processo de auditorias a *co-manufacturers*, também em conjunto com as habituais auditorias de Qualidade. Foram auditados quatro *co-manufacturers* (seis fábricas, três das quais pertencentes à mesma organização).

Análise de ciclo de vida

Pegada de carbono das cápsulas do café Nespresso (ver *case study*)

Optimização do consumo de recursos naturais

Programa Nestlé *Continuous Excellence*:

Cada fábrica da Nestlé tem grupos de trabalho cuja actuação visa a melhoria contínua, procurando aumentar a eficiência e reduzir a complexidade das operações. O Programa Nestlé *Continuous Excellence* tem como objectivos:

- Ao nível do consumidor, reduzir reclamações e incidentes, colocar "FreshNes" como medida e modo de pensar;
- A nível da vantagem competitiva, melhorar o serviço ao cliente e reduzir custos;
- Ao nível da conformidade, melhorias no sistema de Qualidade, Ambiente e Segurança, permitindo a implementação do Sistema de Gestão Integrada da Nestlé.
- A nível interno:
  – Zero Desperdício (*Zero Waste*);
  – Uma equipa – alinhamento de objectivos de negócio e de operações;
  – Envolvimento a 100% de todos os Colaboradores para aumentar a *performance*.

Nestlé *Continuous Excellence* é realizado através da metodologia *Lean Thinking* – eliminar actividades que não trazem valor acrescentado, reduzir a complexidade, melhorar a flexibilidade e reduzir as perdas. O seu mote é "Guerra ao desperdício". O grande enfoque do projecto é a mudança de mentalidades e de comportamentos para que a organização se torne mais *lean*, em sintonia com as "melhores práticas" internacionais nesta área.

Adesão ao compromisso "The CEO Water Mandate":
A Nestlé subscreveu o "CEO Water Mandate" a nível internacional, através da casa-mãe. Trata-se de uma iniciativa que resultou de uma parceria entre o Pacto Global das Nações Unidas, o Governo sueco e um grupo de empresas e organizações preocupadas com a problemática da escassez de água e condições sanitárias. É uma iniciativa público-privada com enfoque no desenvolvimento de estratégias e soluções que contribuam positivamente para a crise no sector da água que se prevê emergente. O "CEO Water Mandate" procura envolver companhias em todo o mundo que, em parceria com outras partes interessadas, respondam a este desafio. A subscrição a esta iniciativa é voluntária, mas representa um compromisso em agir dentro da própria empresa/organização relativamente à gestão da água ao longo da sua cadeia de valor.

Formação e comunicação

Formação sobre meio ambiente:
A realização de diversas acções de formação nas fábricas, tal como nos anos anteriores, permitiu que, em média, cada Colaborador recebesse 1,1 horas de formação em temas relacionados com o meio ambiente.

Acções de formação:
Relativamente a acções de formação, destacam-se as seguintes acções:

- Jornadas de Meio Ambiente e Segurança, realizadas na Fábrica de Araia, de 4 a 7 de Março, que contaram com a presença de 27 participantes da Nestlé Espanha e Portugal, Nestlé Waters, Nestlé Waters Direct, NPPC e Alcon;
- Cursos de Responsáveis de ETAR's, realizado na Fábrica de Girona, de 15 a 16 de Abril, que contou com a presença de 16 participantes da Nestlé Portugal e Nestlé Espanha.

Acções de sensibilização:
Destaca-se a participação nos seguintes seminários e comités: Curso de Gestão Empresarial Básica, Chefes Técnicos e de Manutenção e Comité de Responsabilidade Social Corporativa da Nestlé Espanha.

Comunicação interna:
Com o objectivo de transmitir aos Colaboradores uma visão da Nestlé como Empresa sustentável e respeitadora do meio ambiente, desenvolveram-se diferentes acções de comunicação ao longo de 2008, divulgadas através de canais internos de comunicação, como por exemplo a Nestlé Notícias (Gestão da água – saber usar para não desperdiçar, O ambiente precisa de si!, Nestlé celebra Dia Mundial do Meio Ambiente, Poupar combustível – condução eficiente, Fábrica de Lagoa constrói ETARI, Licença Ambiental), a intranet (Recolha selectiva de resíduos na sede da Nestlé, Nestlé Waters Direct obtém certificação em qualidade, ambiente e segurança) e outras campanhas internas.

Adicionalmente, comemorou-se o Dia Mundial da Água com a campanha "Cada gota conta", utilizando diversos canais de comunicação interna, como cartazes, individuais para tabuleiros e notícias na intranet, sensibilizando os Colaboradores para a redução do consumo de água e divulgando as iniciativas da Nestlé neste âmbito.

Comunicação externa:
A participação em exposições, feiras, seminários e índices contribuiu também para o desenvolvimento desta consciência sobre a Nestlé: "Feira do Livro" com o tema Água, "Expomadeira" com o tema Criação de Valor Partilhado, a "ExpoÁgua 2008" e o "Índice ACGE 2007" da Euronatura.

3.3. *Case studies*

Construção de uma estação de tratamento de águas residuais industriais na Fábrica de Lagoa

Para a Nestlé, a gestão responsável da água é uma prioridade absoluta, sendo a redução da produção de águas residuais industriais um objectivo essencial. Sempre que não existam infra-estruturas locais ou municipais, ou no caso destas não cumprirem as normas exigidas pela Nestlé, procede-se à construção de uma estação de tratamento de águas residuais industriais própria (ETARI).

A Fábrica de Lagoa iniciou, em 2007, o projecto de construção de uma ETARI, com a finalidade de tratar as águas provenientes dos processos de lavagem dos equipamentos e instalações. A estação de tratamento foi dimensionada para um volume de 200 m^3/dia. O arranque da ETARI iniciou-se em Agosto de 2008.

Em Agosto de 2008, a Fábrica de Lagoa recebeu a Licença Ambiental, que equivale à renovação conjunta de todas as licenças de actividade da fábrica. Esta licença é imprescindível para que as autoridades concedam as autorizações necessárias a todos os novos investimentos que se venham a realizar na Fábrica de Lagoa.

"A construção da ETARI de Lagoa integra os investimentos que a Prolacto tem feito ao longo dos anos na preservação do meio ambiente, na certeza de que os mesmos se traduzem numa contribuição empenhada para o desenvolvimento sustentável da actividade industrial nos Açores."

Sandra Lopes
Directora da Fábrica de Lagoa
Prolacto – Lacticínios de S. Miguel

Pegada de carbono das cápsulas do café Nespresso

A Nespresso segue a Política da Nestlé para a Sustentabilidade Ambiental, a qual destaca compromissos específicos como a melhoria contínua do desempenho ambiental e a integração do Sistema Nestlé de Gestão Ambiental, que cumpre com a normal internacional ISO 14001. O Centro de Produção da Nespresso em Orbe obteve já a certificação ISO 14001 e a Nespresso compromete-se a obter a mesma certificação para o seu novo Centro de Produção em Avenches até 2010.

A Nespresso calcula que o total das emissões de CO_2 gerado pelo conjunto da sua actividade seja equivalente a 82 gramas de CO_2 por chávena. Tal número inclui o cultivo do café, o transporte, as cápsulas, a embalagem, os centros de produção, os escritórios, as viagens de negócios, as deslocações (de e para o emprego) e as boutiques. O objectivo, em todas as etapas do ciclo de produção, é utilizar os recursos naturais de forma eficiente, favorecer o uso dos recursos renováveis geridos de um modo sustentável e visar um nível zero de desperdícios.

A Nespresso tem vindo a analisar o seu nível de emissões de carbono, pondo em prática uma avaliação do ciclo de vida do produto (ACV), envolvendo os seus parceiros – desde as explorações do café até aos consumidores de café Nespresso. Esta abordagem permite à Empresa compreender até que ponto as suas operações empresariais são geradoras de

emissões de CO_2, fornecendo também informação susceptível de integrar os processos de tomada de decisões quando se avalia qual a melhor forma de minimizar o seu impacto ambiental. Estudos relacionados com a ACV revelaram que a utilização das máquinas, o cultivo do café e a produção de cápsulas são factores que causam o maior impacto ambiental quando considerado o conjunto total das suas operações, seguidos das fábricas, escritórios e distribuição.

"A initiativa Ecolaboration™ lançada pela Nestlé Nespresso, S.A., assente nos princípios do conceito "Creating Shared Value" (Criação de Valor Partilhado) do Grupo Nestlé, é um programa integrado visando a sustentabilidade do café, das cápsulas, das máquinas e da actividade da Empresa. Os compromissos assumidos pela Empresa com o programa AAA para a Qualidade Sustentável™, com a reciclagem das cápsulas e com a redução da pegada de carbono são a parte concreta da sua contribuição para o ambiente e para o mundo que deixamos aos nossos filhos."

Vincent Termote
Market Business Head
da Nespresso Ibérica

Optimização de frotas

Durante o ano 2008, a Nestlé Waters Direct Portugal procedeu a uma alteração da sua frota de distribuição, optando por um menor número de veículos ligeiros e um maior número de veículos pesados.

Esta alteração permitiu uma redução de 4% no consumo de TEP's (toneladas equivalentes de petróleo), o que representa uma redução muito significativa para um negócio onde a logística tem um peso muito grande.

A referida alteração passou pela aquisição de 21 viaturas Toyota Dyna L de 7,5 ton para optimização da própria frota e respectivas rotas, reduzindo, consequentemente, o consumo de combustível.

"Empenhada em progredir de uma forma responsável, dinâmica e conjunta, a Nestlé Waters Direct Portugal aposta na melhoria contínua do seu Sistema de Gestão. A prevenção e redução da poluição, bem como a utilização responsável dos recursos naturais são parte do seu compromisso definido na política da Empresa. A actividade logística é, sem dúvida, um dos focos de atenção, nomeadamente no que se refere ao consumo de combustível. Entre várias iniciativas levadas a cabo no sentido da redução do consumo de toneladas de equivalente de petróleo (TEPs), consideramos como um importante contributo, na melhoria deste indicador ambiental, a reformulação da frota, pelo facto de o regresso ao armazém ao longo da jornada ser significativamente reduzido em comparação com o modelo anterior, em que predominavam veículos de menor capacidade de carga. Esta análise foi e é conseguida através da monitorização contínua e detalhada e na gestão responsável da frota que nos permita continuar na rota da melhoria."

Marta Henriques
Nestlé Waters Direct Portugal
Quality, Safety, Health and Environment Manager

3.4. O que a Nestlé vai fazer em 2009

Desenvolvimento de projectos de eficiência ambiental de âmbito industrial ou administrativo

Na Fábrica do Porto, iniciar o projecto de certificação no Nestlé *Integrated Management System* (NIMS), que inclui a certificação com base nos referenciais ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001 e OHSAS 18001, e ainda a certificação no referencial interno Nestlé *Quality Management System* (NQMS).

Implementação de 100% do projecto *Behavior Based System* (BBS) na Fábrica do Porto, bem como a montagem de torneiras automáticas em todos os lavatórios e a instalação de iluminação por sensores de presença nos balneários.

Promover o programa "Smart", o qual tem como objectivo reduzir custos, através não só de uma gestão mais eficiente tanto a nível operacional como ambiental, mas também de um esforço para sensibilização dos Colaboradores Nestlé.

Renovar a frota da Empresa com objectivo de redução das emissões de CO_2 pelo consumo de combustível na frota – até 2012 a Nestlé deverá reduzir de 168 para 129 g CO_2/km através da renovação da frota (cerca de 700 viaturas).

Identificar algumas oportunidades de melhoria em áreas relacionadas com a gestão das emissões na Fábrica de Avanca e com a gestão do ruído ambiental, emissões e odor na Fábrica de Lagoa.

Na Fábrica de Avanca prevêem-se vários projectos para a diminuição do consumo de energia: novo painel eléctrico e novos motores nos secadores de rolo (Jumbos), com um investimento previsto no valor de 280 mil €. Adicionalmente pretende-se encerrar a ETAR da Fábrica de Avanca e efectuar a ligação dos efluentes ao colector municipal.

Na Fábrica de Lagoa, prevêem-se diversas iniciativas que poderão ascender a um custo de, aproximadamente, 140 mil €:

- Remodelar a zona actual de armazenamento de produtos químicos, com ampliação da área de armazenamento e construção de três zonas distintas (armazém de uso para fabricação, armazém de químicos e armazém de gases comprimidos ou a pressão);
- Remodelar e ampliar a actual zona de armazenagem de resíduos;
- Continuar a implementação do plano para redução de ruído;
- Implementar as acções resultantes do Grupo de Melhoria Contínua "águas residuais: redução da carga contaminante";
- Vários projectos para diminuição do consumo de água, como por exemplo a instalação de um tanque para aumentar a recuperação de água resultante do processo de evaporação do leite fresco – "água da vaca".

Para a sede, em Linda-a-Velha, prevê-se a eliminação da instalação que utiliza um refrigerante que empobrece a camada do ozono (R22) por outro gás amigo do ambiente (R134A) ainda em estudo, correspondendo a um investimento no valor de 400 mil €. Pretende-se ainda realizar a certificação energética do edifício (com entidade certificadora), cujo custo ronda os 25 mil €, a automatização dos sistemas de iluminação das áreas de circulação com redução de emissões de CO_2, a automatização dos sistemas de iluminação dos gabinetes de trabalho e salas de reunião no piso -1 e ainda inspecções à qualidade do ar ambiente na sede por entidade certificada.

Na Nestlé Waters Direct Portugal prevê-se, a curto/médio prazo, o controlo e acompanhamento dos consumos por viatura/modelo, procurando reduzir o consumo de combustível e adequando as viaturas às necessidades da Empresa, bem como a optimização das rotas através de um planeamento de rotas mais eficaz e eficiente.

Ainda na Nestlé Waters Direct Portugal, mas a longo prazo, pretende-se não só criar novas delegações/satélites, aproximando os armazéns do

cliente, resultando em menores distâncias percorridas e, portanto, menor consumo de combustível, mas também adequar a composição da frota (marcas e modelos) e adoptar viaturas com consumos reduzidos.

Promoção de práticas de eficiência ambiental na cadeia de valor

Integrar Colaboradores das fábricas receptoras das matérias nas auditorias ambientais a fornecedores, para promoção de maior proximidade entre as duas empresas e disseminação das boas práticas.

Em Janeiro de 2008, uma instrução interna reforçou a obrigatoriedade de realizar auditorias aos *co-manufactures* e estabeleceu como objectivo que todos estejam certificados com a ISO 14001 e com as restantes normas internacionais até final de 2010. Assim, foram definidas as seguintes metas para 2009:

- *Co-manufactures* novos: obrigatório estarem certificados de acordo com as normas ISO 22000 e ISO 14001 e só depois será realizada a auditoria por parte da Nestlé;
- *Co-manufactures* actuais: obrigatório até ao final de 2009 que cerca de 50% tenham certificação de acordo com as normas ISO 22000 e ISO 14001.

Redução da pegada de carbono

Até 2013, a Nespresso compromete-se a reduzir a pegada de carbono por chávena em 20%, considerando o conjunto total das suas operações, desde a baga até à chávena.

A Nespresso vai lançar a rede VerTech™, um projecto de pesquisa e desenvolvimento com tecnologia sustentável concebido para desenhar as máquinas "verdes" do futuro. Uma nova tecnologia de máquinas irá permitir uma economia de energia na ordem dos 40%.

Promoção da utilização de fontes de energia renováveis

Analisar a possibilidade de maior investimento em fontes de energia alternativas e renováveis.

Comunicação das práticas e impactos ambientais da actividade da Nestlé em Portugal

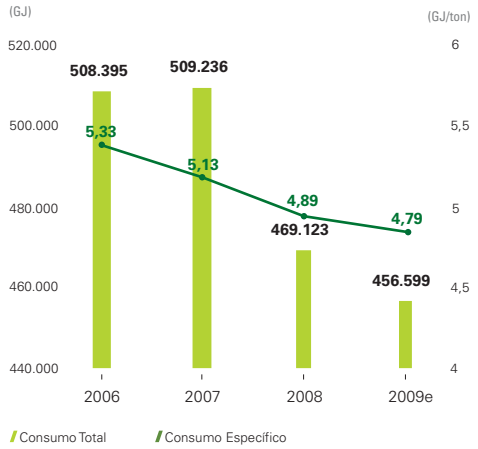
Analisar a possibilidade de replicar os projectos de análise de ciclo de vida já realizados noutros países em produtos da Nestlé produzidos em Portugal.

Formação e comunicação:
Em 2009, estão previstas duas acções de formação: Jornadas de Meio Ambiente e Segurança, na sede, em Barcelona (9 a 13 de Março), e o Curso de Responsáveis de ETAR's na Fábrica de Pontecesures (16 e 17 de Junho).

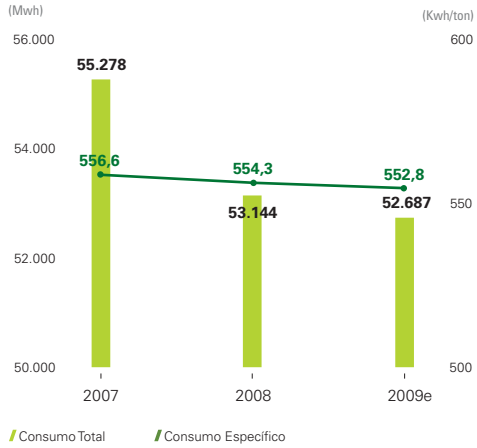
3.5. *Performance* & Objectivos

KPI	GRI v3	*Performance*	Objectivo
1	EN3/EN4	Consumo de energia	

Consumo de energia directa



Consumo de energia indirecta

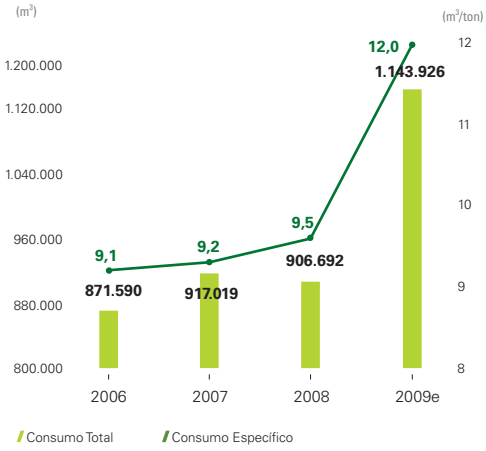


Objectivo

– Nestlé Portugal
Reduzir 2% o consumo de energia, a volume constante.

– Nestlé Waters Direct
Reduzir 3% do consumo de energia.

2	EN8	Consumo total de água (em m³ e m³/ton)	



– Nestlé Portugal
Reduzir 4% o consumo de água, a volume constante.

– Nestlé Waters Direct
Reduzir 5% do consumo de água.

3	N/A	N.º de localizações com certificação ambiental	

Ano	Local e certificação obtida *
2008	NWD – Certificação de acordo com as normas ISO 9001 (Qualidade), ISO 14001 (Ambiente) e OHSAS 18001 (Segurança) para a fábrica e para o negócio.
2009	Fábrica de Avanca – Conclusão da implementação do sistema integrado de gestão de acordo com o Nestlé Integrated Management System (NIMS) que contempla a cerificação de acordo com as normas internacionais ISO 9001, 22000, 14001 e OHSAS 18001,seguindo a estrutura e os requisitos internos do Nestlé Quality Management System (NQMS).
	Fábrica do Porto – Início da implementação do Sistema Integrado de Gestão de acordo com o Nestlé Integrated Management System (NIMS).
	Fábrica de Coruche – Abertura em 2009 com condições que permitem resposta aos requisitos do sistema integrado de gestão.
2010	Fábrica de Lagoa – Conclusão da implementação do Sistema Integrado de Gestão de acordo com o Nestlé Integrated Management System (NIMS) que contempla a cerificação de acordo com as normas internacionais ISO 9001, 22000, 14001 e OHSAS 18001,seguindo a estrutura e os requisitos internos do Nestlé Quality Management System (NQMS).

Objectivo

Certificação de 100% das instalações produtivas da Nestlé em Portugal, até ao final de 2010.

* De acordo com o ano de obtenção do certificado.

Prioridade 4 – Minimizar o impacto do material de embalagem utilizado

4.1. Compromisso

Dado o sector de actuação da Nestlé, os materiais de embalagem e acondicionamento desempenham um papel crítico na garantia da qualidade dos seus produtos. No entanto, a utilização destes materiais tem implícitas consequências ambientais, dado o impacto que o seu consumo tem no meio ambiente.

A Nestlé pretende reduzir as necessidades de consumo de materiais, aumentando o número de embalagens com incorporação de materiais reciclados, valorizando os resíduos do consumo e sensibilizando os consumidores a adoptar as melhores práticas nesta matéria.

De forma a acrescentar valor à sociedade, a Nestlé partilha o seu conhecimento sobre os seus produtos com os consumidores, de uma forma simples e acessível, garantindo que cada consumidor tem à sua disposição a informação necessária para escolher aquilo que melhor se vai adequar às suas necessidades.

4.2. O que a Nestlé fez em 2008

Maior incorporação de materiais reciclados nas embalagens

Utilização mais significativa de cartão e vidro:
Existe uma grande preocupação da Nestlé em utilizar materiais reciclados nas embalagens dos seus produtos. Apesar de existir uma grande incorporação de materiais reciclados nas embalagens dos novos produtos, esta não corresponde a 100%.

Os materiais reciclados mais utilizados são o papel, o cartão e a cartolina. No caso das embalagens de cereais de pequeno-almoço, a Nestlé utiliza cartolina de pasta virgem para uma melhor protecção do produto contra odores estranhos ao mesmo.

Alteração das colas utilizadas para colas de base aquosa:
As colas e tintas com base de solventes químicos foram substituídas, nos materiais de embalagem, por tintas de base aquosa, já que as primeiras são mais poluentes na libertação de gases para a atmosfera.

Sensibilização dos consumidores para a correcta deposição dos resíduos decorrentes do consumo

Todas as embalagens da Nestlé têm indicação da possibilidade de serem ou não recicladas, com a respectiva indicação de qual o ecoponto adequado.

Adicionalmente, todas as embalagens contêm o símbolo da Sociedade Ponto Verde, o que significa que a Nestlé, de acordo com a lei, contribui financeiramente para cada embalagem que coloca no mercado.

Melhoria, simplificação e uniformização da rotulagem dos produtos (ver *case studies*)

- Compasso Nutricional
- Introdução de Valores Diários de Referência (VDR's) nas embalagens dos produtos.

4.3. *Case studies*

Melhoria, simplificação e uniformização da rotulagem dos produtos

Compasso Nutricional Nestlé

Com o objectivo de tornar a informação nutricional dos rótulos mais clara, transparente e prática para os consumidores, a Nestlé começou por introduzir o Compasso Nutricional nos seus rótulos. Este é um esquema próprio da Nestlé de apresentação da informação nutricional dos seus produtos nas respectivas embalagens.

Esta informação assume o papel de uma bússola que guia e orienta o consumidor na melhor maneira de integrar o alimento no seu estilo de vida. O esquema do Compasso Nutricional é composto pelos seguintes elementos: tabela de informação nutricional, "É bom conhecer", "É bom recordar" e o contacto do Serviço ao Consumidor da Nestlé.

Em 2008, 100% dos produtos Nestlé apresentavam o Compasso Nutricional nos seus rótulos.

Valores Diários de Referência (VDR's)

A Nestlé introduziu voluntariamente VDR's, segundo o esquema definido e proposto pela CIAA (Confederação Europeia das Indústrias Agro-Alimentares).

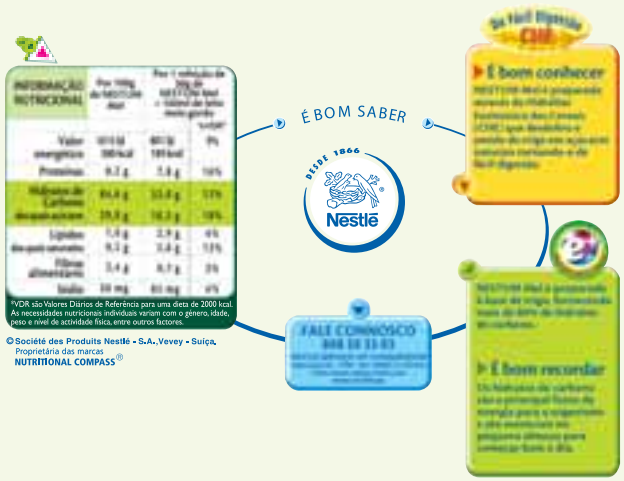
Definidos quer para criança, quer para adultos, os VDR's representam os valores de energia e de alguns nutrientes que, em termos médios, devem ser ingeridos diariamente. Com base nestes Valores de Referência é calculada a percentagem que cada dose do alimento pronto a consumir representa no dia-a-dia alimentar de cada indivíduo. Desta forma, o consumidor sabe qual deve ser a sua ingestão diária média de cada um desses nutrientes e torna-se mais fácil escolher o alimento e a quantidade que melhor se adequa às suas necessidades.

Na frente da embalagem é colocada a informação relativa à energia e junto ao ícone a Nestlé coloca uma seta que conduz o consumidor para a tabela nutricional na lateral ou na parte de trás da embalagem, onde estará informação mais detalhada sobre os restantes nutrientes e VDR's.

Com os VDR's o consumidor fica a conhecer não só o valor nutricional do produto, mas também de que forma o seu consumo contribui para a satisfação das suas necessidades diárias. No final de 2008, 99% dos produtos Nestlé apresentavam os VDR's nos seus rótulos.

"Para a Nestlé o consumidor está no centro da sua actividade e, por isso, procura que este disponha de toda a informação de que necessita para fazer as escolhas mais adequadas à sua saúde e bem-estar. O Compasso Nutricional e os VDR's são duas ferramentas que, voluntariamente, a Nestlé tomou a iniciativa de incluir nos rótulos dos seus produtos para apoiar o consumidor nas escolhas do seu dia-a-dia. Desta forma a informação nutricional torna-se mais clara e fácil de interpretar, o que facilita as decisões do consumidor na sua procura de uma vida mais saudável."

Ana Leonor Perdigão
Market Nutrition, Health and Wellness Manager



4.4. O que a Nestlé vai fazer em 2009

Alteração do *design* da embalagem para permitir a reutilização e reciclagem, diminuir resíduos e permitir a sua valorização

Estudar soluções alternativas para embalagem e acondicionamento dos produtos que ainda não utilizam materiais recicláveis.

Definir um limite para o número de cores que poderão ser utilizadas nos materiais de embalagem e acondicionamento.

A Nespresso vai implementar sistemas no sentido de triplicar a sua capacidade de reciclar as cápsulas usadas em 75% (por quantidade global), a nível mundial, até 2013.

Sensibilização dos consumidores para a correcta deposição dos resíduos decorrentes do consumo

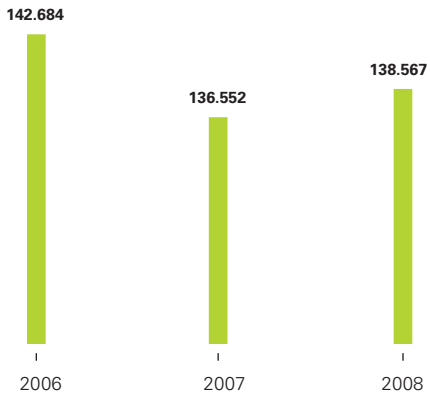
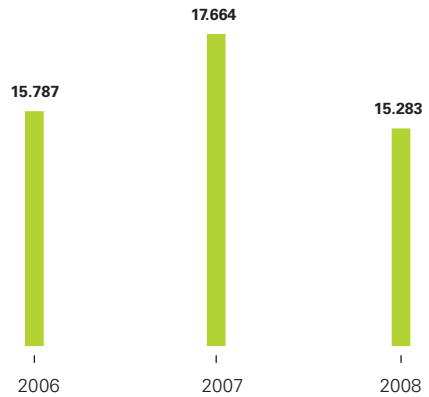
Comunicar as melhores práticas sobre deposição dos resíduos resultantes do consumo dos produtos Nestlé (folhetos, demonstrações, etc.). A Nespresso irá promover diversos planos de recolha e reciclagem.

A Nespresso vai trabalhar com a IUCN (União Internacional para a Conservação da Natureza), a maior organização ambiental a nível mundial, no sentido de reunir um grupo de trabalho ligado à indústria para melhorar o desempenho sustentável do alumínio utilizado nas cápsulas Nespresso.

Melhoria, simplificação e uniformização da rotulagem dos produtos

Comunicar de forma efectiva a introdução do Compasso Nutricional e dos Valores Diários de Referência em todos os produtos Nestlé para melhorar continuamente a informação do consumidor.

4.5. *Performance* & Objectivos

KPI	GRI v3	*Performance*	Objectivo
1	EN1	Consumo de matérias-primas (ton)	
			Optimizar as quantidades de matérias-primas utilizadas nos produtos, garantindo a qualidade dos produtos.
2	EN1	Consumo de materiais de embalagem (ton)	
			Redução dos consumos de materiais de embalagem, através da optimização das condições de acondicionamento dos produtos.

4.5.

Pilar social

Prioridade 5 – Valorizar os recursos humanos

5.1. Compromisso

É política da Nestlé promover relações de longo prazo com os seus Colaboradores. A Nestlé acredita que o seu sucesso só é possível recrutando, retendo e desenvolvendo Colaboradores que queiram contribuir para uma cultura de qualidade e de desenvolvimento sustentados, assumindo o seu compromisso para com a Companhia.

Por isso, a Nestlé não só assegura que todos os Colaboradores beneficiam de condições de trabalho nas quais a sua saúde e bem-estar são assegurados, como estabelece uma relação baseada na confiança e respeito por cada pessoa independentemente das suas responsabilidades na Companhia.

Este compromisso entre a Nestlé e os seus Colaboradores traduz-se, por um lado, na forte promoção do desenvolvimento profissional e pessoal destes e, por outro, na atribuição de um vasto conjunto de benefícios e de condições salariais competitivas e justas muito além do que a legislação estabelece.

A actuação de cada líder apoiado pelos RH visa garantir que cada Colaborador se sente acolhido no seio da Companhia, bem como identificar situações de mudança que possam ser benéficas para todos.

5.2. O que a Nestlé fez em 2008

Desenvolvimento profissional

Formação:
A Nestlé promove uma cultura de "Aprendizagem ao longo da vida". Cada Colaborador está consciente da necessidade de melhorar continuadamente as suas competências e conhecimentos. Para apoiar os Colaboradores, a Nestlé estabeleceu um conjunto de ferramentas, políticas e programas de formação interna e externa que visam dar resposta às necessidades de formação de todos. Essas necessidades de formação decorrem dos Planos de Desenvolvimento que são estabelecidos, garantindo assim que as acções de formação respondem não só às necessidades da Organização, mas também às necessidades concretas de cada um.

Formação interna:
As acções de formação identificadas podem ser organizadas directamente pela Nestlé e podem ser realizadas em Portugal ou no estrangeiro nos Centros de Formação Nestlé (Rive Reine, na Suíça e Barcelona).

Alguns exemplos de formação interna desenvolvida: apresentações eficazes, comunicação e inteligência emocional, assertividade, negociação comercial, *develop people*, gestão de tempo, academia Nespresso, informática, saúde e segurança no trabalho (primeiros socorros, combate a incêndios), línguas estrangeiras, etc.

Formação externa:
Os Colaboradores Nestlé têm ainda a possibilidade de frequentar formação externa, local ou internacional. A Nestlé promove a participação 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, IESE, entre outros. Em Portugal, a Nestlé possui parcerias com a Universidade Católica e com o ISCTE, entre outros.

A Nestlé Portugal apoia financeiramente os Colaboradores que decidem continuar os seus estudos académicos (pós-graduação, mestrado, doutoramento), através da comparticipação dos respectivos custos. No ano lectivo 2007/2008, a Nestlé apoiou 11 especializações.

Adicionalmente, desde 1998, a Nestlé Portugal premeia monetariamente os Colaboradores que prosseguem os estudos por iniciativa própria através da entrega do Prémio Nestlé, em cerimónia pública. Em 2008, foram concedidos 15 Prémios Nestlé.

Progress and Development Guide (PDG) (ver case *study*)

Gestão de Talentos/Plano de Sucessão
A Nestlé tem uma metodologia de detecção e promoção de talento na Organização, bem como uma metodologia de identificação de sucessores para funções-chave. Estas metodologias têm por base um conjunto de ferramentas, nomeadamente as PDGs e as decisões sobre a Gestão dos Talentos e dos Planos de Sucessão são tomadas ao nível do Comité de Direcção NiM.

Academia de Desenvolvimento de Competências:
Em 2008, a Nestlé iniciou um programa de desenvolvimento de competências de gestão e liderança dirigidos aos seus quadros. No seu primeiro ano, a Academia de Competências contou com a participação de 20 quadros nos seus diferentes módulos (Gestão, Liderança e *Coaching*) e apresenta como principais objectivos:

- Promover uma liderança eficaz e inspiracional ao serviço dos objectivos e estratégia da Empresa;
- Apostar no desenvolvimento de competências de liderança, permitindo também a retenção de talentos;
- Promover a mudança nas capacidades de liderança, desenvolvendo líderes capazes de acrescentar valor ao negócio, potenciando as suas equipas;
- Preparar as futuras gerações de líderes.

Centros "Novas Oportunidades" (ver *case study)*

Programa Global de Estágios:
Tendo como objectivo a inserção temporária de jovens recém-licenciados no mercado de trabalho, o Programa de Estágios da Nestlé permite-lhes uma aproximação ao mundo empresarial através da realização de tarefas ou da concretização de um projecto. A Nestlé desenvolve programas de estágios há cerca de 18 anos.

A Nestlé acredita que a experiência na Companhia constitui uma mais-valia no *curriculum* dos jovens, pois permite-lhes a efectiva aquisição de conhecimentos e experiências, a prática de conceitos académicos e o treino de comportamentos adequados em ambiente profissional.

Os nossos estágios, sempre remunerados, permitem ao jovem adquirir conhecimentos experienciais e desenvolver competências técnico-profissionais e relacionais através da realização de tarefas previamente definidas e constantes de um programa de estágio.

Geralmente existem entre 35 a 40 vagas para estágios por ano, sendo que nos últimos anos a média de integração na Empresa é de cerca de 50%.

Programas para promoção do Equilíbrio Trabalho/Família
Flexibilidade horária:
Cada Colaborador da sede tem a possibilidade de escolher o horário que melhor se adequa às suas restrições horárias. Este pode optar por um horário flexível entre as 7h45 e as 16h30, desde que no final de cada mês cumpra o horário legal em vigor, com as 7h45 horas de trabalho diário, em média.

Mobilidade do local de trabalho:
Cada Colaborador tem a possibilidade de ter um PC portátil, bem como, mediante autorização da hierarquia, ter acesso a ligação à Internet portátil.

Tech'it Easy – "Descobre o teu lado *tech*":
Esta é uma iniciativa da Iberian Local Globe Organization que consiste em informar e formar todos os Colaboradores da Nestlé relativamente à utilização das novas tecnologias (o que têm ao seu dispor e como podem utilizar). Tratam-se de sessões informativas abertas e voluntárias que

procuram, através da divulgação, sensibilização e formação, a promoção da utilização das novas tecnologias, permitindo um melhor equilíbrio entre vida profissional e pessoal. A adaptação às novas tecnologias é um processo contínuo, requerendo flexibilidade e vontade de aprender. Esta iniciativa visa proporcionar informação, formação e suporte necessários para alcançar o grau de conhecimento adequado das ferramentas tecnológicas que a Nestlé coloca à disposição. Em 2008, foram realizadas cerca de nove sessões de *Tech'it Easy* na sede, fábricas e centros de distribuição.

Benefícios aos Colaboradores:
Cada Colaborador tem à sua disposição os seguintes benefícios[1]:

- Horário de trabalho flexível dentro de um determinado período estabelecido (das 7h45 às 16h30);
- Fundo de pensões gerido por entidade especializada em gestão de fundos de pensões, contando com contribuições feitas pela Nestlé;
- Acordos com entidades bancárias;
- Seguro de saúde;
- Medicina preventiva e curativa;
- Alimentação dos filhos dos Colaboradores gratuita no primeiro ano de vida;
- Subsídio de escolaridade e bolsas de estudo aos filhos dos Colaboradores desde o pré-escolar até à universidade;
- Bolsa de estudo para ensino especial aos filhos dos Colaboradores portadores de deficiência;
- Adiantamento/Complemento doença/maternidade/paternidade;
- Apoio à Cooppenés (Cooperativa do Pessoal da Nestlé que possibilita descontos em ginásios, viagens e eventos sociais);
- Lojas de vendas ao pessoal

Cultura de Higiene & Segurança no Trabalho da Nestlé

Certificação:
Em 2008, tanto a Fábrica de Avanca como a Nestlé Waters Direct foram certificadas segundo a norma OHSAS 18001 na temática de Saúde e Segurança no Trabalho.

Em 2005, a Nestlé lançou um programa mundial denominado CARE, com o objectivo de verificar, através de auditores independentes, que as suas operações respeitam não só a legislação local, mas também os Princípios Corporativos Empresariais da Nestlé nas áreas de Saúde e Segurança no Trabalho, Recursos Humanos, Integridade dos Negócios e Ambiente.

Os resultados das auditorias CARE são classificados em três categorias: *Minor, Major* e *Critical*. No final de Dezembro de 2008, de mais de 490 relatórios, não houve resultados críticos, apenas alguns resultados importantes (9%) e, maioritariamente, resultados menores (91%).

Behavior Based System (BBS) (ver *case study*)

Principais iniciativas com vista a atingir zero acidentes:

- Divulgação da política de Segurança e Saúde no Trabalho;
- Formação específica em Segurança e Saúde no Trabalho;
- Implementação do projecto BBS;
- Certificação dos estabelecimentos em conformidade com a norma OHSAS 18001;
- Auditorias de segurança;
- Aquisição de equipamentos certificados (máquinas e protecção individual);
- Dinamização de equipas e projectos de melhoria contínua;
- Realização de simulações de situações de emergência;
- Reorganização e formação das equipas de emergência:
  - Primeiros Socorros;
  - Brigada de Intervenção;
  - Coordenadores de Evacuação.

Ginástica laboral:
A ginástica no local de trabalho é uma iniciativa da Nestlé Waters Direct Portugal (NWDi PT) que visa reduzir o número de acidentes no local de trabalho. Com início em Setembro 2008, esta iniciativa tem como alvo as equipas de distribuidores da NWDi PT em Lisboa, bem como administrativos do departamento comercial. Esta iniciativa consiste numa aula de 15 minutos, três dias por semana, e visa ajudar ao

[1] Os Colaboradores da NWD não estão contemplados com os seguintes benefícios: Fundo de pensões.

aquecimento dos músculos e cuidar do corpo, ajudando a prevenir eventuais lesões, bem como ensinar as posturas correctas para as actividades desenvolvidas ao longo do dia de trabalho. No futuro, espera-se que esta iniciativa abranja todos os Colaboradores da Nestlé Waters Direct Portugal.

Acidentes laborais:
Na Fábrica de Lagoa, de forma a aumentar a sensibilidade dos Colaboradores para a necessidade de diminuição dos acidentes laborais, as diversas iniciativas sobre este tema centram-se em duas áreas principais de actuação:

- Comunicação para a consciencialização da mentalidade Zero Acidentes, em busca do compromisso de todos;
- Atenção para a existência de condições de trabalho perigosas: actuação sobre máquina e equipamento, de forma a reduzir a exposição ao perigo.

Igualdade e diversidade no local de trabalho

Código de Conduta Empresas e VIH:
A Nestlé assinou o Código de Conduta Empresas e VIH lançado pela Plataforma Laboral Contra a SIDA com o objectivo de acabar com a discriminação no meio laboral de doentes infectados com o VIH, bem como de facilitar a divulgação de informação sobre a doença junto dos seus Colaboradores. Além de assinar este Código, a Nestlé teve um papel activo na redacção do documento através da colaboração da área de Recursos Humanos com o escritório local da Organização Internacional do Trabalho, envolvendo os nossos serviços de Medicina do Trabalho e de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.

Prémio "Igualdade é Qualidade":
Este galardão, atribuído em 2008 e relativo a 2007 pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e Emprego (CITE), premeia as boas práticas em termos de política de igualdade no trabalho entre género feminino e masculino, contribuindo para a eliminação de todas as formas de discriminação. Em 2007, a Nestlé Portugal participou na 7.ª edição deste prémio na categoria empresas multinacionais e foi reconhecida publicamente pela prática de políticas exemplares na área da igualdade de oportunidades entre mulheres e homens.

Comunicação

Employee Branding – Participação em Feiras de Emprego em Universidades (ver *case study*)
" The Nestlé world is a world of opportunity in which you can 'enhance the quality of life' – for yourself, for your career and for the world". Esta afirmação traduz o novo posicionamento da Nestlé ao nível do recrutamento em todos os países onde está presente. A Nestlé criou uma imagem e um estilo de comunicação uniformizados para transmitir o seu posicionamento como entidade empregadora. No âmbito do *Employer Branding*, estamos a aplicar em Portugal as directrizes internacionais em termos de imagem e visibilidade, nos anúncios de recrutamento e nas Feiras de Emprego Universitárias, tendo como finalidades:

- Procurar atrair candidatos de potencial;
- Uniformizar, reforçar e renovar a imagem da Nestlé perante potenciais candidatos;
- Melhorar a qualidade das candidaturas nas áreas de maior interesse para os nossos negócios.

Reuniões informativas:
Realizadas três vezes por ano, reúnem directores e chefias de unidade com o objectivo de apresentarem os resultados dos negócios e projectos futuros. Têm como objectivo informar os quadros superiores relativamente ao desempenho do negócio para que, posteriormente, esta informação seja disseminada em cascata.

Projecto Mundos Nestlé – Preservar a memória empresarial:
Em 2008, decorreu a segunda edição do Projecto Mundos Nestlé, que visa a recuperação e preservação da história da Nestlé através das experiências pessoais e profissionais vividas pelos seus Colaboradores/reformados. A Nestlé procura aumentar o legado histórico e registar conteúdos que, por vezes, caem no esquecimento e se perdem.

São realizadas entrevistas presenciais a dez antigos Colaboradores Nestlé e é feito um registo de vídeo com pequenos excertos das entrevistas realizadas. A materialização do projecto consiste num livro, distribuído a todos os Colaboradores (com os pontos mais assinaláveis de cada entrevista) e uma exposição itinerante pelos locais de trabalho da Nestlé. A cada entrevistado é entregue um livro com a transcrição completa da sua entrevista.

5.3. *Case studies*

***Progress and Development Guide* (PDG) para Colaboradores**

O PDG, como ferramenta de avaliação e desenvolvimento da Nestlé, considera 13 competências-chave para um Colaborador: liderar e desenvolver pessoas, praticar com o exemplo, cooperação pró-activa, impacto e convencer os outros, conhecer-se a si próprio, *insight*, orientação para o serviço, curiosidade, coragem, orientação para os resultados, iniciativa e inovação & renovação.

As necessidades de formação de cada Colaborador são identificadas anualmente na sua avaliação individual, através daquela ferramenta. Após a análise das necessidades de formação, as acções a desenvolver são acordadas no sentido de abordar os pontos mais críticos para permitir um melhor desenvolvimento do Colaborador.

O PDG é o instrumento privilegiado onde se analisam desafios, oportunidades, áreas de melhoria e pontos fortes que, em conjunto, irão garantir o desenvolvimento das competências estratégicas do avaliado para a Nestlé. Conforme referido, permite não só a identificação das necessidades actuais de formação, mas também a identificação de Colaboradores com mobilidade e motivação para o desempenho de outras funções a nível local ou internacional.

"Para além de ser uma ferramenta de desenvolvimento, detecção de necessidades de formação e detecção de expectativas do Colaborador, o PDG incentiva a comunicação entre o líder e cada elemento da sua equipa, centrada neste último. O PDG possui também duas características de forte componente ético e muito alinhadas com os valores e princípios Nestlé: existe um espaço próprio para o Colaborador, de uma maneira livre, poder escrever o que bem entender no que respeita à sua avaliação e o próprio documento é assinado pelo avaliador e pelo avaliado o que reforça o compromisso entre este e a Empresa através do respectivo líder."

Pedro Pires
Divisão Recursos Humanos e Serviços

Criação de Centros "Novas Oportunidades" nas fábricas

A Fábrica de Avanca iniciou, em 2008, sessões de formação no âmbito do processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC).

Trata-se de um Centro de Formação "Novas Oportunidades" nas instalações da fábrica, em parceria com a Escola Secundária Soares de Bastos (Oliveira de Azeméis) com o objectivo de aumentar a escolaridade global dos seus Colaboradores e incentivá-los a concluir o 12.º ano (escolaridade preferencial para contratações na fábrica). Este certificado confere equivalência ao 12.º ano de escolaridade.

A iniciativa começou com 30 alunos (que são, simultaneamente, Colaboradores da fábrica e do Centro de Distribuição de Avanca) e as formações realizam-se em horário pós-laboral. Este projecto constitui uma oportunidade única para aqueles que pretendem melhorar a sua formação académica, minimizando os impactos da deslocação necessária.

"Acreditamos que esta iniciativa contribui para reforçar o futuro da nossa unidade como fábrica de excelência, através da melhoria da educação e do conhecimento. O número daqueles que aderiram e o entusiasmo com que foi acolhida esta iniciativa animam-nos a prosseguir com este projecto, procurando alargar as áreas de ensino a outras disciplinas que se revelem úteis para o dia-a-dia, não só profissional como pessoal."

Deolinda Nunes
Directora da Fábrica de Avanca

"Quando me foi dada a possibilidade de frequentar, nas instalações da Nestlé, as aulas para obter o 12.º ano, um dos sonhos que tinha e que devido a várias situações de vida, pessoal e profissional, não me tinha sido ainda possível realizar, fiquei muito feliz. Acho que foi uma ideia de muito valor este protocolo realizado entre a Nestlé e o Centro Novas Oportunidades da Escola Secundária Soares Basto, pois veio proporcionar a muitos colegas, que tal como eu, sonhavam com isto, mas ainda não tinham tido essa possibilidade. Agora que consegui realizar este sonho, estou grata à Nestlé pela iniciativa que tiveram e desejo que continuem com este espírito de possibilitar aos seus Colaboradores a realização de sonhos adiados."

Graça Nunes Mota
Fábrica de Avanca

Project BBS – *Behavior Based System*

O Projecto BBS – Segurança Baseada no Comportamento desenrola-se através de um conjunto de visitas aos locais de trabalho, com o objectivo de, *in loco,* se observarem comportamentos e atitudes adoptados durante uma tarefa específica, de forma a fomentar a acção preventiva e eliminar comportamentos e condições perigosas.

Operacionalizando-se através de uma equipa formada por duas a três pessoas (um entrevistador e um a dois observadores – um deles de um sector diferente do que está a ser observado, para que se consiga uma visão mais abrangente), a visita procura identificar com o executante de determinada tarefa "comportamentos positivos", "comportamentos perigosos ou inseguros" e "condições perigosas ou inseguras", associados à tarefa escolhida e observada. Ao focar uma tarefa muito específica, este processo permite identificar e promover pequenas modificações baseadas apenas no comportamento.

Daqui podem resultar alterações ao nível da organização do espaço de trabalho, do tipo de equipamento de protecção e, eventualmente, alguma modificação estrutural. Existe sempre o compromisso de um comportamento preventivo. Esta visita trata-se de uma conversa com espaço para troca de sugestões/soluções que deverão privilegiar as mudanças de comportamento, aproveitando a visão e o saber de pessoas de outras áreas de trabalho. No final desta visita, resulta o compromisso do operador sobre os comportamentos a adoptar no futuro, por ele e por todas as pessoas que exercem a tarefa, traduzido num documento assinado por todos e divulgado. Alguns meses depois é feita nova visita de seguimento para confirmar a interiorização dos comportamentos acordados.

Assim, a lógica do sistema assenta em três conceitos base: Sensibilização, Auto-avaliação e Melhoria/Modificação.

Todas as fábricas da Nestlé avançaram de forma significativa neste projecto, através de formação sobre o tema aos seus Colaboradores. A Fábrica do Porto conseguiu implementar cerca de 80% do projecto BBS, alcançando assim um estádio de desenvolvimento avançado na temática da Segurança e Saúde no Trabalho.

"O BBS é uma ferramenta muito útil e necessária para fomentar a cultura de segurança, na medida em que faz reflectir sobre atitudes de risco de cada Colaborador, conduzindo a uma mudança imediata do comportamento, de forma participda."

Edalberto Botelho
Director da Fábrica do Porto

Participação em Feiras de Emprego Universitárias

Em 2008, a Nestlé Portugal participou em três Feiras de Emprego: Instituto Superior Técnico, Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa e Universidade Católica, tendo como público-alvo cerca de 400/500 alunos por Feira.

A presença nas Feiras de Emprego tem sido estratégica para a Nestlé, enquanto entidade empregadora, revelando–se uma fonte de recrutamento eficaz, especialmente no que diz respeito a estagiários. Prova disso são os muitos CV's recebidos e a relação estabelecida e reforçada com os Gabinetes de Apoio das Universidades.

As Feiras de emprego funcionam ainda como uma oportunidade de reforçar e renovar a imagem da Nestlé perante potenciais candidatos e melhorar a atracção dos mesmos, competindo ao mesmo nível com outras empresas que trabalham de forma muito activa a sua imagem no momento do recrutamento.

A presença da Nestlé, com os meios de comunicação próprios destes eventos (*stand, pop-ups* e *muppies*, produtos, etc.), permite divulgar ainda mais a marca Nestlé e os seus produtos, permitindo um maior conhecimento das marcas que constituem o universo Nestlé.

Também internamente a participação nestas feiras reforça o maior dinamismo da Nestlé no âmbito do recrutamento com parcerias com as Universidades, publicitado pelos contactos feitos com colegas e pela publicação de artigos.

"As feiras de Emprego têm sido de grande importância para a Nestlé, uma vez que nos possibilita atrair candidatos de elevado potencial, ao mesmo tempo que melhora a qualidade das candidaturas nas áreas de maior interesse para a nossa actividade. Por outro lado, através da proximidade que estabelecemos com o meio académico, reforçamos a imagem e a reputação da Nestlé junto dos estudantes e potenciais consumidores."

Ana Gomes
Organização, Recrutamento e Desenvolvimento

5.4. O que a Nestlé vai fazer em 2009

Realização de auditorias sociais na cadeia de valor

A nível mundial, desde Novembro de 2005, mais de 490 locais (principalmente fábricas da Nestlé) realizaram auditorias CARE – verificações de carácter maioritariamente social – Práticas de Gestão de RH, Higiene e Segurança no Trabalho, *Business Integrity* e Ambiente. O objectivo é estender estas auditorias a todo o universo Nestlé até ao final de 2010 com a seguinte programação:

- Localizações "sede" concluídas antes de meados de 2009;
- Forças de vendas e centros de I&D concluídas antes do final de 2009;
- Centros de distribuição e transportes concluídos antes do final de 2010;
- Auditoria em fábricas a começar em 2009 (locais certificados com ISO 14001 e OHSAS 18001 estão isentos) de acordo com o sistema CARE sobre Segurança e Saúde Ocupacional e Meio Ambiente.

Programas de promoção de Equilíbrio Trabalho/Família

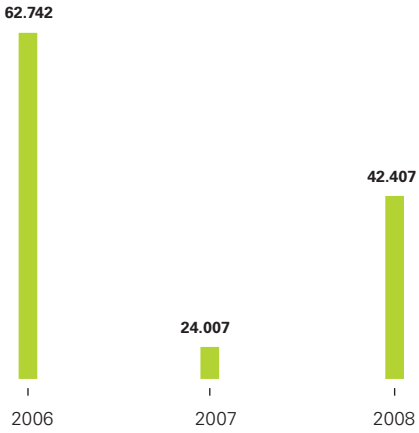
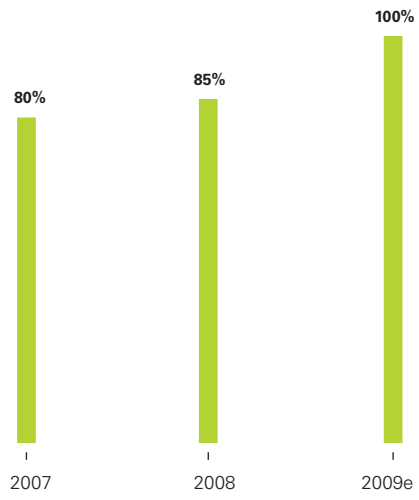
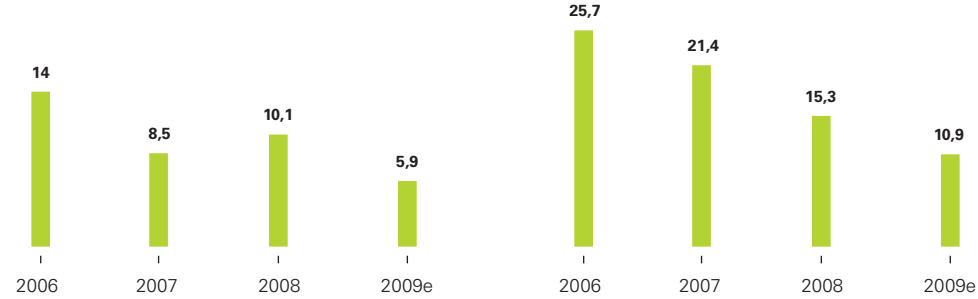
Alterar o actual sistema de ponto dos Colaboradores para um sistema de gestão de tempos, de forma a promover uma maior produtividade e eficiência.

Igualdade e diversidade no local de trabalho

Adoptar, a nível nacional, a iniciativa global "Gender Balance", que visa um maior equilíbrio na proporção de homens e mulheres nos quadros da Nestlé, nomeadamente ao nível da equipa de gestão.

Desenvolver um plano de integração de Colaboradores portadores de deficiência nos quadros da Nestlé, respondendo a uma solicitação do próprio mercado de trabalho.

5.5. *Performance* & Objectivos

KPI	GRI v3	*Performance*	Objectivo
1	LA10	Horas de formação	
			Aumentar a formação dos quadros da Nestlé, de forma a suprir as necessidades de formação de cada um.
2	LA12	Colaboradores com avaliação de desempenho contínua	
			Realizar avaliação de desempenho a 100% dos Colaboradores.
3	LA7	Índice de frequência de acidentes laborais (com baixa)	
		Nestlé Portugal **Nestlé Waters Direct Portugal** 	Reduzir o índice de frequência de acidentes com baixa em 2009: – na Nestlé Portugal para um valor inferior a 6; – na Nestlé Waters Direct para um valor inferior a 11. Unidade: Número de acidente por cada 1.000.000 de horas trabalhadas.

Prioridade 6 – Promover estilos de vida saudáveis

6.1. Compromisso

A Nestlé reconhece a sua importância no mercado e consequente responsabilidade na promoção e construção de hábitos alimentares e estilos de vida saudáveis.

Este facto representa uma oportunidade clara para o desenvolvimento de produtos nutricionalmente equilibrados, respondendo às mais recentes tendências de mercado, de procura por produtos mais saudáveis.

6.2. O que a Nestlé fez em 2008

Desenvolvimento de práticas internas direccionadas para consciencializar os Colaboradores do posicionamento *well being* da Companhia

Formação em Nutrição – *Nutritional Quotient* (NQ) (ver *case study*)

Semanas temáticas dedicadas à actividade física e nutrição:
Todos os anos, são dedicadas três semanas à comunicação interna da importância da Nutrição, Saúde e Bem-Estar aos Colaboradores. Em 2008, foram realizadas as semanas *Nutritional Quotient* (NQ), Passaporte para o Bem-Estar e comemoração do Dia Mundial da Alimentação com a semana temática "Um Mundo de Sabores".

Inclusão do prato *WellNes* no restaurante:
Diariamente, o restaurante da sede da Nestlé em Portugal coloca à disposição dos Colaboradores um menu equilibrado. Durante as semanas *WellNes*, o prato *WellNes* reflecte o tema da semana. Adicionalmente, foi introduzido no restaurante da sede a opção do prato vegetariano/macrobiótico em Julho de 2008.

Construção de passeio ao ar livre dos Colaboradores da sede:
Construção de um passeio circundante à sede para promover o exercício físico. O passeio liga a entrada principal do edifício sede ao restaurante situado no edifício anexo, sendo muito utilizado pelos Colaboradores.

Desenvolvimento de programas educativos

Programa Apetece-me (ver *case study*)

Programa "PESO":
A Nestlé assinou um protocolo de cinco 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), visando o estudo do comportamento alimentar e actividade física no âmbito do tratamento da obesidade, com maior incidência de comunicação nas mulheres.

Programa "Media Smart":
Este é um Programa liderado pela Associação Portuguesa de Anunciantes (APAN) para a promoção da literacia publicitária em escolas públicas e privadas. Tem como objectivo dotar as crianças do 1º e 2º ciclos 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. Este programa teve início em Janeiro de 2008.

Prémio Nestlé Nutrição:
O lançamento do Prémio Nestlé de Nutrição ocorreu em 2001, em cooperação com a Sociedade Portuguesa de Ciências da Nutrição e Alimentação. O objectivo é premiar com 10.000 € o melhor trabalho científico no domínio da nutrição comunitária.

Plataforma Nacional Contra a Obesidade:
A Nestlé é membro activo do Conselho Consultivo da Plataforma Nacional Contra a Obesidade.

Apoio à 2.ª Jornada Nacional de Rastreio da Obesidade Infantil:
Inspirada no programa desenvolvido pela Association Francaise de Pédiatrie Ambulatoire, e organizada pela Secção de Pediatria Ambulatória da Sociedade Portuguesa de Pediatria e com o apoio do Nestlé Nutrition Institute, a 2.ª Jornada Nacional de Rastreio da Obesidade Infantil foi realizada em Dezembro de 2008 em várias cidades a nível nacional, em locais públicos e com a presença de médicos.

Com esta jornada pretendeu-se alertar a população para o problema da obesidade infantil e ter material que sirva de base para estudos sobre o perfil da população infantil portuguesa e a sua relação com a obesidade. Este projecto permite envolver os profissionais de saúde no rastreio nacional de um problema que afecta gravemente a saúde pública e, neste caso específico, a população infantil.

Feira Bebés e Crianças:
De 14 a 16 de Novembro, a Nestlé esteve presente na Feira Bebés e Crianças, com um espaço Nestlé Nutrição Infantil, com a presença de dietista no espaço para tirar dúvidas aos pais. A Feira contou ainda com uma palestra sobre "Nutrição e Alimentação do Bebé".

Comunicação com profissionais de saúde

Participação em congressos:
Em 2008, foram abrangidos cerca de 3.500 profissionais de saúde (nutricionistas, médicos, dietistas, professores e estudantes) que estiveram presentes em 15 congressos da área da Nutrição, nos quais a Nestlé marcou presença como patrocinadora. Alguns exemplos:

- VII Congresso Português de Alimentação, Nutrição e Dietética (Maio 2008) da Associação Portuguesa de Nutricionistas (APN);
- 9.º Congresso Nacional de Pediatria (Outubro 2008);
- Promoção para a Educação para a Saúde em Meio Escolar do Ministério da Educação (Outubro 2008);
- Congresso da Sociedade Portuguesa para o Estudo da Obesidade (Novembro 2008).

Área do *website* dedicada aos profissionais de saúde:
Lançamento de uma nova área dedicada aos profissionais de saúde dentro do *site* "Bem-Estar" disponibilizando informação específica a este grupo-alvo e onde se podem encontrar, por exemplo, as edições da brochura "Nesvida" em formato PDF.

Lançamento da brochura "Como cuidar de um bebé com alergia à proteína do leite de vaca"
Esta brochura surge como um guia para os pais cujos filhos têm a referida alergia e é entregue pelo médico. Desta forma, a Nestlé contribui para o esclarecimento sobre um tema cada vez mais comum nos dias que correm: as alergias alimentares.

Comunicação *online*

Alimento da semana no *website*:
Desde Março de 2007, o *site* corporativo da Nestlé, www.nestle.pt, tem uma área dedicada aos temas da nutrição de publicação semanal com destaque na *homepage*.

Website "Bem-Estar":
Lançado em Dezembro de 2005, representa cerca de 10% das visitas globais do *site* corporativo. Em Outubro de 2008, o *website* "Bem-Estar" cresceu 108% em páginas vistas e 47% em visitas efectuadas. Cerca de 23.000 pessoas acedem mensalmente a esta área do *website*.

Parceria com a Clix:
Destaque nesta *homepage* sobre Nutrição e inclusão de um *link* directo para o *site* "Bem-Estar" da Nestlé, gerando 12% do total de visitas deste *site*.

Newsletter sobre Nutrição, Saúde e Bem-estar:
Lançamento de uma *newsletter* dedicada à Nutrição, Saúde e Bem-estar e enviada trimestralmente a 150.000 consumidores. Esta *e-news* reflecte conteúdos ligados às categorias de produto (ex.: chocolates, café, bebidas, cereais, etc.), bem como promove uma nutrição equilibrada, estilos de vida saudáveis e incentiva a prática de exercício físico.

Patrocínio de actividades e eventos relacionados com Nutrição, Saúde, Bem-estar e Desporto

Projecto "Nestum Rugby nas escolas" (ver *case study*)

Campeonato Nacional Universitário de *Surf* e *Bodyboard*:
A marca de gelados Nestlé Maxibon foi patrocinadora oficial do primeiro Campeonato Nacional Universitário de *Surf* e *Bodyboard* e, em conjunto com a Buondi, está presente nas quatro etapas deste campeonato.

Feira do Desporto:
A primeira edição da Feira do Desporto, realizada em Outubro de 2008, em Cascais, contou com o apoio da Nestlé Waters Direct.

3.º Grande Prémio da Actividade Física:
Este evento, que teve lugar em Cascais, e pretendeu chamar a atenção da população local para a importância da actividade física beneficiou do apoio da Nestlé Waters Direct.

Patrocínio da equipa de voleibol feminina da Universidade Lusófona:
Patrocínio da marca Fitness com o objectivo de alcançar o *target* universitário, bem como apoiar a actividade física como forma de encontrar um posicionamento saudável. Trata-se de um apoio financeiro que teve início no final de 2008 e tem duração de um ano.

Outras iniciativas patrocinadas no âmbito do Bem-estar, através dos cereais de pequeno-almoço Fitness:
A Nestlé patrocinou corridas e eventos desportivos como "Mexa-se Mais" – Oeiras (Abril), "Mexa-se na Marginal" (Junho e Setembro), "Marcha do Coração" (Abril, Maio e Junho), "Caminhada do Coração" (Maio), "Corrida Sempre Mulher" (Novembro) e "Estoril Open" (Abril).

Os eventos e acções desenvolvidas em parceria com ginásios decorreram no Go Fit, no Holmes Place e no Lisboa Wellness Center.

Adaptação da publicidade dirigida a crianças

Compromisso europeu sobre publicidade dirigida a crianças (ver *case study*)

Desenvolvimento de acções e programas que visam a melhoria do acesso das populações desfavorecidas às necessidades básicas de nutrição

Projecto A PAR – Aprender em parceria:

A Nestlé é mecenas do projecto "A PAR – Aprender em parceria" dedicado à educação de crianças oriundas de comunidades carenciadas desde o nascimento até aos cinco anos de idade. Inspirado no PEEP – *Peers Early Education* –, este projecto nasceu em Oxford, em 1995. Tem como objectivo criar e desenvolver oportunidades de aprendizagem para as crianças. Este programa impacta, desde 2007, 600 crianças e famílias e tem como mecenas a Nestlé Portugal, a Fundação Aga Khan, a Fundação Calouste Gulbenkian e a Escola Superior de Educação de Lisboa. Terminará em 2009.

6.3. *Case studies*

Formação em Nutrição – *Nutritional Quocient* (NQ)

"Na Nestlé, a Nutrição é um assunto de todos".

Esta é a filosofia que suporta o desenvolvimento do programa NQ de formação em Nutrição. Este programa foi pensado para aumentar os conhecimentos em Nutrição de todos e de cada um dos Colaboradores da Nestlé e, ao mesmo tempo, permitir que esse conhecimento possa ser aplicado tanto na sua vida pessoal como no seu trabalho diário, contribuindo assim para tornar a Nestlé numa Empresa de Nutrição, Saúde e Bem-Estar.

O NQ da Nestlé é uma formação sobre Nutrição que está dividida em três níveis: Básico, Avançado e Especialista. Em 2008, mais de 90% dos Colaboradores da Nestlé frequentaram esta formação, sendo o nível atribuído de acordo com o seu grau de conhecimento do tema da Nutrição.

A dinamização dos níveis Básico e Avançado desta formação resultou de uma parceria entre a Nestlé e a Associação Portuguesa dos Nutricionistas.

.

"Para que a Nestlé seja verdadeiramente uma Empresa de Nutrição, Saúde e Bem-estar é fundamental que todos e cada um dos seus Colaboradores adquiram conhecimentos de Nutrição não só para seu benefício pessoal e das suas famílias, mas também para que nas suas tarefas diárias possam integrar essa componente. O programa NQ é uma iniciativa global da Nestlé que pretendeu envolver todos os Colaboradores da Empresa e proporcionar-lhes formação ajustada à sua realidade. O NQ não se esgota em 2008, mas pretende ser um programa contínuo de formação quer de novos Colaboradores quer de aprofundamento de conhecimentos ao longo do tempo".

Ana Leonor Perdigão
Market Nutrition Health and Wellness Manager

Programa Apetece-me

Com ínicio em 1999, o programa Apetece-me foi relançado em 2008, com a assinatura de um protocolo entre a Nestlé e o Ministério da Educação, no dia 19 de Maio, oficializando dessa forma a parceria entre estas duas entidades. Este programa tem como objectivos a sensibilização para a importância da alimentação na saúde e a promoção de estilos de vida saudáveis de crianças em idade escolar e suas famílias.

Em 2008, foram produzidos novos materiais pedagógicos e lançado o *site* Apetece-me, www.apetece-me.pt, onde professores, alunos e educadores poderão consultar informação relativa a este projecto, bem como consultar os manuais utilizados na sala de aula.

O programa Apetece-me 2008/2009 em números:

- 1.733 escolas do 1.º ciclo, representando 28,8% do total do universo;
- 401 escolas do 2.º e 3.º ciclos, representando 20,2% do total do universo;
- 41.505 estudantes, dos 6 aos 10 anos, representando 33,6% do total do universo;
- 196.148 estudantes, dos 11 aos 15 anos, representando 36,3% do total do universo;
- 9.457 professores de escolas do 1.º ciclo, representando 32,9% do total do universo;
- 25.479 professores do 2.º e 3.º ciclos, representando 24,9% do total do universo.

"O programa Apetece-me reflecte claramente o posicionamento da Nestlé enquanto Empresa socialmente responsável e líder em Nutrição, Saúde e Bem-estar e, por isso mesmo, empenhada na promoção de estilos de vida saudáveis junto dos consumidores. Através desta parceria com o Ministério da Educação, torna-se possível contribuir para a melhoria dos conhecimentos de nutrição da população escolar, ajudando os educadores no seu papel de promotores efectivos da saúde através de uma alimentação equilibrada e da prática regular de actividade física."

Ana Leonor Perdigão
Market Nutrition Health and Wellness Manager

Projecto "Nestum e Rugby nas escolas"

O protocolo entre a Federação Portuguesa de Rugby (FPR), através da Associação de Rugby do Sul (ARS), e o Gabinete Coordenador do Desporto Escolar contou com o patrocínio da Nestlé/Nestum e permitiu a iniciação de mais de 20.000 jovens à prática do *rugby*, no âmbito do Desporto Escolar.

Este projecto envolveu cerca de 15.000 alunos, 1.150 professores e 195 escolas e desenrolou-se em três fases distintas:

- Na 1.ª fase, cerca de 1.200 professores, de 195 escolas, receberam formação de *Tag Rugby* e um *Kit* Nestum com material para a prática da modalidade.

- Numa 2.ª fase, realizaram-se torneios intra-turmas e inter-turmas nas escolas, que envolveram quase 20.000 alunos das 195 escolas inscritas no projecto.

- Por último, na 3.ª fase, realizou-se o Torneio Inter-Escolas, constituído por 20 encontros regionais, onde participaram 5.624 alunos e 380 professores com 760 equipas, em representação de 192 escolas. Este Torneio culminou numa grande Final Nacional, que contou também com o apoio das águas Nestlé Waters Direct.

"Levar até às escolas e às crianças portuguesas, no seu ambiente diário, um estímulo poderoso à prática de uma vida activa e saudável, proporcionando-lhes a vivência do rugby como "escola de vida e de valores", é a nossa missão neste projecto. E Nestum tem credenciais para o fazer, como nenhuma outra marca. A inclusão desta iniciativa no programa do Desporto Escolar vem espelhar este reconhecimento".

Patrícia Botte
Marketing Lácteos e Cereais

Adesão ao Compromisso Europeu sobre Publicidade

Em Dezembro de 2007, a Nestlé, S.A. assinou, em conjunto com outras dez grandes empresas do ramo alimentar e bebidas, o Compromisso Europeu sobre Publicidade dirigida a Crianças.

As 11 companhias participantes (Nestlé, Burger King, Coca-Cola, Danone, Ferrero, General Mills, Kellogg's, Kraft, Mars, PepsiCo e Unilever) comprometem-se a implementar, até 31 de Dezembro de 2008, de forma voluntária, medidas específicas de cada companhia relativas à publicidade a alimentação e bebidas dirigida a crianças. Todos os compromissos das empresas irão observar os padrões seguintes:

- Não publicitar alimentos e bebidas a crianças com idades inferiores a 12 anos em televisão, imprensa e Internet, excepto para produtos que cumpram critérios nutricionais específicos baseados em evidências científicas comummente aceites e/ou directrizes dietéticas nacionais e internacionais. Para a finalidade desta iniciativa, "a publicidade dirigida a crianças menores de 12 anos" significa publicitar a audiências media com um mínimo de 50% de crianças com idade inferior a 12 anos.

- Não desenvolver comunicação comercial sobre produtos alimentares e bebidas nas escolas primárias, excepto quando especificamente solicitado ou em concordância com a administração escolar e para fins educativos. De acordo com os Termos de Referência da Plataforma da UE, aos signatários do Compromisso é requerido que monitorizem o seu compromisso de uma forma transparente, responsável e participativa. A monitorização independente do cumprimento do Compromisso Europeu cobrirá a publicidade em televisão, imprensa e Internet e terá início em Janeiro de 2009.

"Ao assumir este compromisso de restringir de forma voluntária a sua comunicação e actividades de marketing dirigidas a crianças, a Nestlé reforça publicamente os seus princípios e elevados valores éticos em matéria tão sensível, ao mesmo tempo que procura promover hábitos de alimentação equilibrados e estilos de vida saudáveis. Como responsável pela implementação e monitorização deste processo em Portugal, tenho particular orgulho em ser parte activa do mesmo".

Pedro Salgueiro
Divisão Serviços Marketing

www.eu-pledge.eu

6.4. O que a Nestlé vai fazer em 2009

Desenvolvimento de programas de educação alimentar

Potenciar o programa Apetece-me.

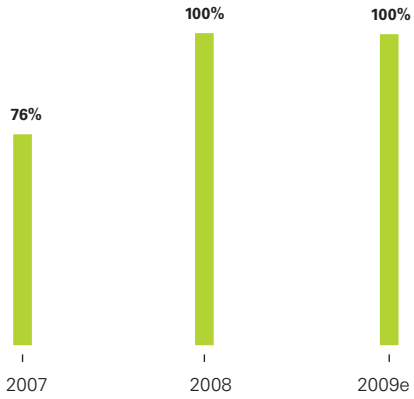
Desenvolver um estudo sobre os hábitos alimentares da população portuguesa, em parceria com a Sociedade Portuguesa de Ciências da Nutrição e Alimentação.

Participar no programa "Café e Saúde", que visa mostrar os benefícios do café junto dos profissionais de saúde.

Desenvolvimento de acções e programas que visam a melhoria do acesso das populações desfavorecidas às necessidades básicas de nutrição

Analisar a possibilidade de adaptar ao mercado português a tendência de alteração de alguns produtos para que estes fiquem acessíveis à população a "preços populares", focando-se nos produtos que contêm os nutrientes mais necessários à população portuguesa.

6.5. *Performance* & Objectivos

KPI	GRI v3	*Performance*	Objectivo
1	PR3	Produtos com rotulagem nutricional (Compasso Nutricional e VDR's)	
			Incluir a rotulagem nutricional em cada novo produto lançado pela Nestlé.
2	N/A	Público abrangido no programa Apetece-me	
		Abrangidos aproximadamente 340.000 alunos, entre os 6 e os 15 anos de idade: – Sendo 141.505 alunos do 1.º ciclo; – Sendo 196.148 alunos do 2.º e 3.º ciclo.	Alargar o âmbito do programa Apetece-me para o pré-escolar, no ano lectivo de 2009/2010, ascendendo assim a um número de alunos impactados de aproximadamente 578.000.

Prioridade 7 – Apoiar proactivamente as comunidades envolventes

7.1. Compromisso

O esforço e contributo da Nestlé para com as comunidades em que está inserida têm como base de actuação a vontade de ajudar as pessoas e os locais que estão directamente envolvidos no desenvolvimento do negócio da Nestlé.

O envolvimento de cariz social da Nestlé com as comunidades poderá ocorrer de diversas formas, entre as quais através de contribuições financeiras ou em géneros, partilha de conhecimentos, trabalho voluntário dos Colaboradores, investimento em infra-estruturas comuns ou sociais. O principal objectivo da Nestlé é ajudar as comunidades circundantes no seu desenvolvimento sustentável.

7.2. O que a Nestlé fez em 2008

Participação em iniciativas de mecenato e patrocínio a entidades externas

Apoio financeiro a instituições de solidariedade social:
Há mais de dez 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 oferece produtos, mensalmente, a quatro instituições de solidariedade social que prestam auxílio a mães e crianças em necessidade: Fundação do Gil, Ponto de Apoio à Vida, Ajuda de Mãe e Ajuda de Berço. Adicionalmente, encaminha regularmente produtos para o Banco Alimentar Contra a Fome.

A Nestlé é ainda sócia benemérita da Cruz Vermelha Portuguesa e apoia, entre outras instituições, diversas escolas, jardins-de-infância, universidades, Juntas de Freguesia, Câmaras Municipais, IPSS's e teatros.

Apoio a instituições locais:
A Fábrica de Avanca apoia, regularmente, as festas locais (apoio financeiro) e a Fundação Benjamim Dias da Costa, na qual estão alguns dos filhos dos Colaboradores da Fábrica de Avanca e que conta com valências como creche e ATL.

A Fábrica de Lagoa concede doações de produtos a diversas instituições, entre as quais estão a Câmara Municipal de Povoação, a Escola EB1/JI Fenais da Luz, o Centro Bem-estar Social Livramento, a Paróquia Nossa Senhora do Livramento, a Associação de Pais e Encarregados de Educação da Esc. Básica/Jardim Infância do Livramento, a Junta Freguesia de Livramento e o Centro Cultural de São Pedro.

Os Violinhos:
Patrocínio do projecto "Os Violinhos" no sentido de desenvolver as capacidades musicais das crianças, impactando cerca de 10.000 pessoas cada ano (desde 2005).

Museu Nacional dos Coches:
Apoio mecenático das actividades do Museu Nacional dos Coches, atingindo cerca de 250.000 visitantes, por ano, desde 2005.

Palácio Nacional da Ajuda:
Parceria Nestlé/Palácio Nacional da Ajuda para a elaboração da Ceia de Mecenas do Palácio. Uma iniciativa de largos anos que promove uma noite formal através da qual o Palácio proporciona aos seus mecenas, doadores e amigos um concerto de música clássica seguido de uma ceia à época do Rei D. Luís (século XIX).

Museu de Arte Contemporânea de Elvas:
A Nestlé Portugal estabeleceu, em 2007, um protocolo de três anos com o Museu de Arte Contemporânea de Elvas para a promoção das actividades culturais e educativas do Museu.

Participação em iniciativas da comunidade

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 sediadas em Oeiras, 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.

Através desta iniciativa, a Nestlé apoia, há três anos consecutivos, as colónias de férias para crianças e jovens em risco (com a Comissão Nacional de Protecção de Jovens e Crianças em Risco) em parceria com a Associação de Escuteiros de Portugal.

Outros exemplos de iniciativas apoiadas pela Nestlé em Oeiras são as campanhas de Natal (recolha de alimentos, brinquedos, livros) e apoio de semanas de Alimentação, Nutrição e Saúde. Este Programa chega a cerca de 160.000 pessoas.

Comunidade Vida e Paz (ver *case study*)

Prémio Rui Alberto:
A Nestlé Portugal patrocina o Prémio Rui Alberto, nome de um antigo 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.

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, procurando divulgar a Companhia junto desta classe profissional.

Movimento ao Serviço da Vida (MSV):
A Nestlé recebeu na sua sede, em Linda-a-Velha, a organização sem fins lucrativos "Movimento ao Serviço da Vida" para uma iniciativa de recolha de fundos através da venda das suas *t-shirts*. Esta organização tem como objectivo ajudar as pessoas que sofrem de solidão, abandono, violência e abuso. 2008 foi o 3.º ano consecutivo em que a Nestlé apoiou esta causa.

Doações de sangue:
São realizadas com frequência doações de sangue, de forma voluntária, pelos Colaboradores da Nestlé.

Revista "Visão" em braile:
Apoio à edição da revista "Visão" em braile (público invisual) e "Visão Júnior".

Cedência de instalações:
A Fábrica de Avanca cede o Parque Desportivo da Fábrica de Avanca à comunidade, nomeadamente ao cine-clube de Avanca e a um grupo de ciclo-turismo.

Visitas de escolas:
As fábricas da Nestlé recebem regularmente visitas de escolas, ainda que não exista um processo de formalização das mesmas.

As questões associadas à segurança dos visitantes levam a que as mesmas ocorram em número reduzido e em pequenos grupos de pessoas.

Apoio e promoção de práticas de agricultura sustentável aos produtores locais

Farinhas com baixo teor de pesticidas (BTP) (ver *case study*)

Melhores sementes para a plantação de chicória:
O fornecedor da Nestlé, Clemente Medeiros, recebe a visita de especialistas da Empresa 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, Tofina e Bolero. Esta é uma prática com mais de cinco anos.

Fornecedores de leite locais:
A Nestlé em Portugal, através da empresa Prolacto – Lacticínios de S. Miguel, Açores, encontra-se ligada a uma cooperativa agrícola, a Unileite, de onde aprovisiona grande parte do leite necessário à sua produção. Além desta cooperativa agrícola, a Nestlé encontra-se directamente ligada a nove produtores agrícolas, os quais representam cerca de 6% do leite processado na nesta unidade fabril.

Real Farmer Income™:
A Nespresso criou o conceito *Real Farmer Income*™ no âmbito do Programa Nespresso AAA, de modo a desviar a ênfase que o produtor geralmente coloca no rendimento bruto (o preço pago) para o lucro final. Com este programa, os produtores aumentam os seus rendimentos por via de uma produtividade e qualidade acrescidas, reduzindo simultaneamente os seus custos através de uma maior eficácia ao nível da produção. No âmbito do Programa Nespresso AAA, tais práticas, consideradas no seu todo, constituem a *Qualitivity*™.

O trabalho directo entre a Nespresso e os produtores forneceu, igualmente, uma melhor panorâmica do rendimento real do produtor. Na maioria dos casos, os produtores desconhecem quais os seus custos de produção ou os seus níveis de produtividade, estando mais preocupados com o preço de venda final e não tanto com o rendimento líquido da propriedade.

Estudo de impacto – Café Nespresso AAA *Sustainable Quality*™:
Em 2008, a Nespresso encomendou ao INCAE a realização de um estudo independente sobre o impacto do Programa Café Nespresso AAA *Sustainable Quality*™ sobre o nível de rendimento dos produtores. O estudo foi realizado em três locais de origem do café Nespresso: Guatemala, Colômbia e Costa Rica.

Os investigadores analisaram e compararam dados das propriedades agrícolas que participaram no Programa Nespresso AAA com os dados de propriedades das mesmas regiões, mas que não faziam parte do programa. Foi elaborada uma análise de perdas e ganhos por cada propriedade agrícola.

Em todos os três países, enquanto o preço é o principal motivo porque os produtores decidiram participar no Programa Café Nespresso AAA *Sustainable Quality*™, consideram também que a sua relação com a Nespresso e os fornecedores de café conduz a uma maior transparência no preço.

Para informação adicional, consulte a ficha descritiva sobre *Real Farmer Income* (Rendimento Real do Produtor), acedendo a www.nespresso.com/ecolaboration.

7.3. *Case studies*

Apoio à Comunidade Vida e Paz

A Nestlé, através da Nescafé Dolce Gusto (NDG), associou-se à Comunidade Vida e Paz e marcou presença na 20.ª Ceia de Natal dos Sem-abrigo na cantina da Cidade Universitária, nos dias 19, 20 e 21 de Dezembro de 2008.

As máquinas NDG serviram mais de 8.000 bebidas quentes pelas mãos de 30 voluntários que, neste caso, eram Colaboradores da Empresa que, de forma entusiasta, responderam ao desafio lançado internamente para participarem nesta iniciativa. Bebidas como Latte Macchiato,

Cappuccino e Chococino foram servidas aos mais de 2.200 sem-abrigo e voluntários que marcaram presença nos três dias do evento.

"O principal objectivo desta iniciativa foi lembrar-nos daqueles que, por norma, tendem a ser esquecidos. A sociedade por vezes esquece que existem muitas pessoas a sofrer no seu dia-a-dia, pessoas essas que não têm direito ao básico. A NDG, ao participar nesta iniciativa, pretende ajudar essas pessoas a terem um Natal mais caloroso".

Jorge Santos Silva
Marketing Bebidas

Promoção de práticas de agricultura sustentável: Farinhas BTP

As Farinhas BTP são incorporadas nos alimentos infantis da Nestlé. Estes alimentos, devido ao público-alvo a que são destinados, exigem ao nível do cultivo de uma das suas principais matérias-primas, os cereais, um controlo muito rigoroso, sendo os valores de pesticidas admissíveis na sua composição residuais.

Para o conseguir, a Nestlé desenvolveu, há cerca de seis anos, um sistema de rastreabilidade dos cereais que impactou a cadeia de valor – produtor agrícola-moageiro-Nestlé. Este sistema consiste, em primeiro lugar, na transferência de conhecimentos da Nestlé para os produtores agrícolas ao nível das boas práticas, permitindo fomentar a produção nacional. Em segundo lugar, os moageiros passam a adquirir esta matéria-prima aos produtores nacionais, abandonando a importação. Foi ainda desenvolvida uma linha de produção separada para a produção de cereais para alimentos infantis, evitando a possível "contaminação" das linhas de produção por outras farinhas. Fomentou-se o desenvolvimento local e criaram-se postos de trabalho.

A Nestlé garante, *a priori*, a compra do trigo a um determinado fornecedor e partilha com esse fornecedor competências e técnicas agrícolas de rotação de campos e ausência de pesticidas, que irão permitir o aumento da rentabilidade dos seus campos. O trigo é pago acima do valor médio já que, devido às condicionantes de rotação de campos e ausência de pesticidas, a produção será em menor quantidade por hectare de terra. Por um lado, tal facto implica um menor rendimento por hectare mas, por outro lado, permite a promoção dos princípios de agricultura sustentável, contribuindo para o não esgotamento dos recursos naturais e para uma remuneração justa.

"Após estes anos de trabalho sentimo-nos gratificados pela parceria que realizámos com agricultores e moageiros, da qual resultou a obtenção de cereais de elevada

qualidade e com baixo teor de pesticidas que permitem cumprir as mais exigentes normas aplicáveis a estes produtos. Foram, através deste trabalho, criadas condições para que todos os intervenientes obtivessem mais-valias. Podemos referir que todos sentimos orgulho em disponibilizar ao consumidor produtos de elevada segurança e qualidade, obtidos pelo esforço de produtores agrícolas locais e garantindo condições que favorecem a economia nacional".

Carlos Ruivo
Gestão da Qualidade

7.4. O que a Nestlé vai fazer em 2009

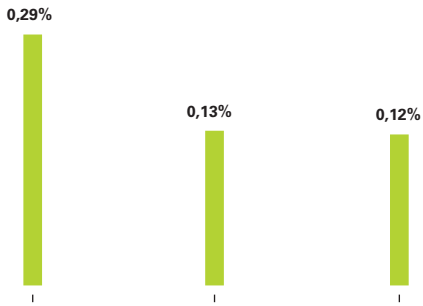
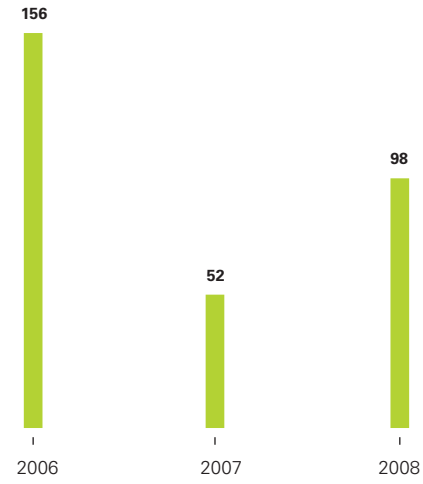
Participação em iniciativas de mecenato e patrocínio a entidades externas

Continuar o apoio atribuído ao programa Oeiras Solidário da C. M. Oeiras.

Participação em iniciativas da comunidade

Incentivar a participação dos Colaboradores em acções de voluntariado nas comunidades em que estão inseridos, com apoio da Nestlé.

7.5. *Performance* & Objectivos

KPI	GRI v3	*Performance*	Objectivo
1	EC1	% do volume de negócios investido nas comunidades	
			Contribuir para o apoio às comunidades, através de recursos não só financeiros mas também de Colaboradores e doações em géneros.
2	EC6	Compras a fornecedores locais* (% do total de compras)	
		* São fornecedores locais os fornecedores com sede em Portugal. **Empresa** / **2007** / **2008** Nestlé Portugal / 41% / 51% Nestlé Waters Direct / 69% / 66%	Considerar recursos e potencialidades locais no desenvolvimento de novos produtos.
3	N/A	N.º de instituições* apoiadas pela Nestlé	
		* Consideram-se instituições apoiadas aquelas cuja relação com a Nestlé é fundamentada e recíproca. 	Aumentar o número de instituições apoiadas, não só financeiramente mas também em géneros.

5.

Índice GRI

5.1. Notas metodológicas
5.2. Índice GRI

5.1.

Notas metodológicas

Todos os dados apresentados têm por base os indicadores conforme protocolo GRI, à excepção do seguinte caso:

LA7 – Rácios de acidentes, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho (incluindo trabalhadores subcontratados), por região:

- Índice de frequência total =
  N.º de acidentes totais (com e sem baixa) x 1.000.000 / N.º de horas trabalháveis;
- Índice de frequência =
  N.º de acidentes com baixa x 1.000.000 / N.º de horas trabalháveis;
- Índice de gravidade =
  N.º de dias perdidos x 1.000 / N.º de horas trabalhadas.

EN – Factores de conversão dos dados ambientais:

- Gás propano – 48,55 GJ/ton;
- Factor de emissão de gases com efeito de estufa:
  – Emissões directas de CO_2 – 101,1 kg/GJ
  – Emissões indirectas de CO_2 – 24,26 kg/GJ

5.2.

Índice GRI

ID	Indicador	2008	Página
	Estratégia e análise		
1.1.	Declaração do Conselho de Administração ou do Presidente (ou autoridade equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia		**12 – 13**
1.2.	A Organização relatora deverá ter duas secções narrativas definidas relacionadas com impactos-chave, riscos e oportunidades		**17**
	Perfil organizacional		
2.1.	Nome da organização		**8**
2.2.	Principais produtos e/ou serviços		**22 – 23**
2.3.	Estrutura operacional da organização, incluindo os principais departamentos, empresas em funcionamento, empresas participadas e *joint ventures*		**8 – 9**
2.4.	Localização da sede de operação da organização		**26**
2.5.	Número de países onde a organização opera e nomes dos países com maiores operações por parte da organização ou os que são especificamente relevantes para os temas de sustentabilidade debatidos no relatório		**26**
2.6.	Tipo e natureza legal de propriedade		**8 –9**
2.7.	Mercados servidos (incluindo detalhe geográfico, sectores servidos e tipos de consumidores/beneficiários)		**25**
2.8.	Dimensão da organização		**26**
2.9.	Mudanças significativas realizadas, durante o período de elaboração do relatório, relacionadas com tamanho, estrutura ou controlo accionista		**NA**
2.10.	Prémios/reconhecimentos recebidos durante o período de reporte		**28**
	Perfil do relatório		
3.1.	Período a que se referem as informações (ano fiscal ou ano do calendário, por exemplo)		**8 – 9**
3.2.	Data do relatório mais recente (se houver)		**8 – 9**

(CONTINUA)

(CONTINUAÇÃO)

ID	Indicador	2008	Página
3.3.	Ciclo de reporte (anual, bienal, etc.)		**8 – 9**
3.4.	Contactos para questões relacionadas com o relatório ou o seu conteúdo		**8 – 9**
3.5.	Processo de definição do conteúdo do relatório		**32 – 33**
3.6.	Limites do relatório (países ou regiões, produtos ou serviços, departamentos, instalações, *joint ventures* ou empresas participadas)		**8 – 9**
3.7.	Outras limitações de âmbito específico		**8 – 9**
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		**8 – 9**
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		**82**
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)		**NA**
3.11.	Alterações significativas ocorridas desde o relatório anterior no âmbito, limites ou métodos de medição aplicados no relatório		**NA**
3.12.	Tabela que identifica a localização de cada elemento do relatório da GRI		**83 – 95**
3.13.	Políticas e procedimentos actuais existentes para fornecer verificações externas do relatório. Explicar a relação entre a organização relatora e o verificador		**NA**
	Governação		
4.1.	A estrutura de governação da organização, incluindo os principais órgãos hierarquicamente abaixo do Conselho de Administração que sejam responsáveis pela estratégia e pela supervisão da organização.		**19 – 21**
4.2.	Indicar se o Presidente do Conselho de Administração é membro executivo (e, se for, qual a sua função na gestão da organização e justificar)		**19 – 21**
4.3.	Para as organizações que têm uma estrutura de governação unitária, indicar os membros do Conselho de Administração que são membros independentes e/ou não-executivos		**19 – 21**
4.4.	Mecanismos que permitem aos accionistas e Colaboradores fazerem recomendações ao Conselho de Administração		**19 – 21**

(CONTINUA)

(CONTINUAÇÃO)

ID	Indicador	2008	Página
4.5.	Relação entre a remuneração dos membros do Conselho de Administração, *senior managers* e executivos e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)		**19 – 21**
4.6.	Processos do Conselho de Administração para evitar conflitos de interesse		**19 – 21**
4.7.	Definição da qualificação e especialização que os membros do Conselho de Administração devem ter para orientar a direcção estratégica da organização, na economia, ambiente e social		**19 – 21**
4.8.	Missão e valores, códigos internos de conduta ou princípios e políticas relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, bem como o estado da sua implementação		**18**
4.9.	Processos do Conselho de Administração para identificação e gestão do desempenho económico, ambiental e social, incluindo os riscos relevantes e as oportunidades e a adesão ou concordância com *standards* internacionais acordados, códigos de conduta e princípios		**19 – 21**
4.10.	Processos de avaliação do próprio desempenho do Conselho de Administração, em particular no que diz respeito ao desempenho económico, ambiental e social		**19 – 21**
	Compromissos com iniciativas externas		
4.11.	Explicação sobre se e como o princípio de precaução é tratado pela organização		**18**
4.12.	Cartas de princípios internacionais ou outras iniciativas de carácter voluntário sobre questões económicas, ambientais e sociais que a organização subscreva ou endosse		**74**
4.13.	Adesões a associações (como associações industriais) e/ou organizações de advocacia nacionais/internacionais em que a organização (e/ou organizações nacionais/internacionais de defesa)		**45**
	Participação das partes interessadas		
4.14.	Lista das principais partes interessadas da organização		**33**
4.15.	Base para identificação e selecção das principais partes interessadas		**33**
4.16.	Formas de consulta às partes interessadas, de acordo com a frequência das consultas, por tipo ou grupo de interessados		**33**
4.17.	Principais questões e preocupações apontadas pelos interessados como resultado da consulta e como a organização responde a estas questões e preocupações		**33**
	Formas de Gestão		
	Desempenho económico		**34**
	Desempenho ambiental		**34 – 35**
	Desempenho social –Trabalhadores		**35**
	Desempenho social – Direitos Humanos		**35**
	Desempenho social – Sociedade		**35**
	desempenho social – Produto		**35**

(CONTINUA)

(CONTINUAÇÃO)

ID	Indicador	2008	Página
	Económicos – Desempenho económico		
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído (incluindo receitas, custos de operação, salários, donativos e outros investimentos comunitários, lucros retidos e pagamentos a fornecedores de capital e governos):		**86**
	• Valor económico gerado	581.023 milhares €	
	• Valor económico distribuído	556.767 milhares €	
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas		**86**
EC3	Cobertura das obrigações, em matéria de plano de benefícios da organização	24.449 milhares €	**86**
EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos pelo Governo	595 milhares €	**86**
	Económicos – Presença no mercado		
EC5	Intervalo de variação do rácio entre o salário de entrada típico e o salário mínimo, em locais onde existe operação relevante:		**86**
	• Sede	141%	
	• Vendas	128%	
	• Distribuição	131%	
	• Fábricas	129%	
EC6	Política, práticas e proporção das despesas em fornecedores locais, em locais onde existe operação relevante	59%	**86**
EC7	Procedimentos para a contratação local e a proporção da contratação de pessoal sénior na comunidade local das localizações onde existe operação relevante	61%	**86**
	Económicos – Impactos económicos indirectos		
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos	646 milhares €	**86**
EC9	Identificação e descrição de impactos económicos indirectos significativos, incluindo a extensão dos impactos	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 do consumo 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.	**86**

(CONTINUA)

(CONTINUAÇÃO)

ID	Indicador	2008	Página
	Ambientais – Materiais		
EN1	Consumo de materiais por peso ou volume		**61**
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas à organização relatora		**ND**
	Ambientais – Energia		
EN3	Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária:		**58**
	• Electricidade	15,9%	
	• HFO	26,7%	
	• Butano	0,5%	
	• Diesel	0,0%	
	• Gás natural	56,9%	
EN4	Consumo indirecto de energia, segmentado por fonte primária		**58**
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	-8,0%	**50 – 53**
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia ou que usem energia gerada por recursos renováveis e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas		**NA**
EN7	Iniciativas para redução do consumo indirecto de energia e a redução alcançada	-4,5%	**50 – 53**
	Ambientais – Água		
EN8	Total de captações de água segmentadas por fonte		**56**
EN9	Fontes de água significativamente afectadas pelas captações de água	No caso da Nestlé Waters Direct, que é o único caso ao qual esta situação se aplica, existe um limite máximo exigido por lei para a extracção de água para que a fonte hídrica não seja afectada por excesso de extracção. A Nestlé cumpre esse limite legal, enviando trimestralmente o volume de extracção, conforme requisito legal (Decreto-lei 226A), o qual deve cumprir o volume máximo de extracção autorizado.	**87**
EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada	0 m^3	**87**
	Ambientais – Biodiversidade		
EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas		**87**
EN12	Impactes significativos das actividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade, exteriores às áreas protegidas		**87**
EN13	Habitats protegidos ou restaurados		**ND**

(CONTINUA)

(CONTINUAÇÃO)

ID	Indicador	2008	Página
EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão dos impactes na biodiversidade	A introdução do procedimento pESIS (*Preliminary Environmental and Workplace Safety Impact Study*) permitiu garantir que as questões ambientais e de segurança sejam consideradas nos processos de I&D de uma forma sistemática e unificada. Simultaneamente, ao nível de potenciais investimentos, os mesmos são avaliados pela casa-mãe, sendo obrigatoriamente avaliados em âmbito de impactos ambientais e sociais.	**88**
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e da lista de conservação nacional de espécies com habitat em áreas afectadas pelas operações, discriminadas por nível de risco de extinção		**ND**
	Aspecto – Emissões, efluentes e resíduos		
EN16	Total de emissões de gases com efeitos de estufa (GEE), directas e indirectas, por peso:		**88**
	• Emissão total de GEE's directas	24.612 ton CO_2 equiv.	
	• Emissão específica de GEE's directas	257 kg CO_2/ton	
EN17	Outras emissões indirectas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso		**ND**
EN18	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e a redução alcançada:		**50 – 53**
	• Redução na emissão total de GEE's directas	-8,0%	
	• Redução na emissão específica de GEE's directas	-4,7%	
EN19	Emissões de substâncias destruidoras de ozono, por peso	0 Kg R11 equiv.	**88**
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	1,83 gr SOx equiv./ton	**88**
EN21	Total de efluentes líquidos, por qualidade e por destino:		**88**
	• Efluentes líquidos	292.226 m^3	
	• Descarga de CQO	308 mg/Lt = 82 ton	
	• Efluentes descarregados para meio hídrico	61%	
	• Efluentes descarregados para colector municipal	39%	
EN22	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento:		**88**
	• Produção total de subprodutos	15.571 ton	
	• Produção específica de subprodutos	161 kg/ton	
	• Produção total de resíduos	403 ton	
	• Produção específica de resíduos	4 Kg/ton	
EN23	Número e volume total de derrames significativos	Não relevante	**88**
EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente		**NA**
EN25	Identificação, tamanho, estado de protecção e valor da biodiversidade das fontes de água (e respectivos ecossistemas ou habitats), significativamente afectadas pela descarga e escoamento de água realizados pela organização relatora		**ND**

(CONTINUA)

(CONTINUAÇÃO)

ID	Indicador	2008	Página
	Ambientais – Produtos e serviços		
EN26	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais dos produtos e serviços da organização e a extensão do impacte da mitigação		**50 – 53**
EN27	Percentagem recuperável dos produtos vendidos e das suas respectivas embalagens e percentagem efectivamente recuperada		**ND**
	Ambientais – Conformidade		
EN28	Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, pelo não cumprimento das leis e regulações ambientais:		**89**
	• Acidentes ambientais	3	
	• Queixas ambientais	3	
	• N.º de multas ambientais	0	
	• Valor de multas ambientais	0	
	Ambientais – Transporte		
EN29	Impactes ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores		**ND**
	Ambientais – Geral		
EN30	Total de gastos e investimentos ambientais por tipo:		**89**
	• Investimentos	877 milhares €	
	• Gastos	432 milhares €	
	• Sociedade Ponto Verde	1.170 milhares €	
	Sociais – Trabalho – Emprego		
LA1	Especificar a mão-de-obra total por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial) e por região:	1.656 Colaboradores	**89**
	• Faixa etária < 30 anos	23%	
	• Faixa etária 30 a 39 anos	27%	
	• Faixa etária 40 a 49 anos	28%	
	• Faixa etária ≥ 50	22%	
	• Emprego a tempo parcial	1%	
	• Emprego a tempo inteiro	99%	
	• Categoria – Sede	27%	
	• Categoria – Vendas	32%	
	• Categoria – Distribuição	13%	
	• Categoria – Fábricas	28%	
	• Contrato de trabalho efectivo	90%	
	• Contrato de trabalho com termo certo	10%	
	• Género masculino	66%	
	• Género feminino	34%	

(CONTINUA)

(CONTINUAÇÃO)

ID	Indicador	2008	Página
LA2	Criação de empregos e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região:		**89**
	• Taxa de entrada	9,0%	
	• Taxa de saída	7,7%	
	• Saídas na faixa etária < 30 anos	30%	
	• Saídas na faixa etária 30 a 39 anos	19%	
	• Saídas na faixa etária 40 a 49 anos	16%	
	• Saídas na faixa etária ≥ 50	35%	
	• Saídas no género masculino	62%	
	• Saídas no género feminino	38%	
	• Saídas na categoria – Sede	50%	
	• Saídas na categoria – Vendas	30%	
	• Saídas na categoria – Distribuição	8%	
	• Saídas na categoria – Fábricas	12%	
LA3	Benefícios para os Colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos Colaboradores temporários ou a tempo parcial	Não existem diferenças	**89**
	Sociais – Trabalho – Relações de gestão		
LA4	Colaboradores abrangidos por acordos de negociação colectiva	100%	**89**
LA5	Período mínimo do aviso prévio em caso de alterações operacionais	6 meses	**90**
	Sociais – Trabalho – Saúde e segurança ocupacional		
LA6	Percentagem da mão-de-obra total representada em comités formais de saúde e segurança, compostos por gestores e trabalhadores, que ajudam na monitorização e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	100%	**90**
LA7	Rácios de acidentes, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho (incluindo trabalhadores subcontratados), por região:		**90**
	• Óbitos	0	
	• Índice de frequência (acidentes com baixa)	10,0 n.º/1.000.000 horas trabalháveis	
	• Índice de frequência total (acidentes com e sem baixa)	17,1 n.º/1.000.000 horas trabalháveis	
	• Índice de gravidade (dias perdidos)	0,3 n.º/1.000 horas trabalhadas	
	• Taxa de absentismo	3,0%	
LA8	Educação, formação, aconselhamento, prevenção e programas de controlo de risco para assistir os Colaboradores, as suas famílias, ou membros da comunidade, a respeito de doenças	Diversas iniciativas ao nível da promoção da prática de exercício físico, promoção dos comportamentos baseados na segurança, campanhas de vacinação (tétano e gripe), sensibilização e informação a fumadores, formação em socorrismo, entre outras.	**62 – 68; 90**
LA9	Temas relativos a higiene e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	Os acordos são estabelecidos via associações sectoriais (p. ex. ANIL) e não cobrem tópicos relativos a saúde e segurança, além do que está consagrado na lei. A Nestlé tem uma Política de Saúde e Segurança no Trabalho para além do que é exigido por lei.	**90**

(CONTINUA)

(CONTINUAÇÃO)

ID	Indicador	2008	Página
	Sociais – Trabalho – Formação e educação		
LA10	Média de horas de formação por ano, por participante e por categoria:		**91**
	• Dirigentes e Quadros Superiores	18,9 horas/particip.	
	• Quadros Médios	18,0 horas/particip.	
	• Quadros Intermédios	6,0 horas/particip.	
	• Profissionais altamente qualificados	7,3 horas/particip.	
	• Profissionais semi-qualificados	6,0 horas/particip.	
	• Profissionais não qualificados	3,6 horas/particip.	
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem ao longo da vida que suportem a empregabilidade dos empregados e os assistam na gestão dos objectivos de carreira	59 programas	**62 – 68; 91**
LA12	Percentagem de Colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e de progressão de carreira	85%	**62 – 68; 91**
	Sociais – Trabalho – Diversidade e igualdade de oportunidades		
LA13	Composição da direcção e do grupo responsável pela governação empresarial; proporção homem/mulher, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	5,3% de Colaboradores do sexo feminino na equipa de gestão	**91**
LA14	Rácio entre os salários base da mulher e do homem por categoria funcional:		**91**
	• Quadros Superiores	86%	
	• Quadros Médios	95%	
	• Quadros Intermédios (encarreg., contramestres e chefes de equipa)	117%	
	• Profissionais altamente qualificados	128%	
	• Profissionais semi-qualificados	85%	
	• Profissionais não qualificados	104%	
	Sociais – Direitos humanos – Investimento e práticas de *procurement*		
HR1	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos		**ND**
HR2	Percentagem de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	0%	**91**
HR3	Total de horas de formação para empregados em políticas e procedimentos relacionadas com os aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de empregados que recebeu formação	10,32 horas/particip.	**91**

(CONTINUA)

(CONTINUAÇÃO)

ID	Indicador	2008	Página
	Sociais – Direitos humanos – Não discriminação		
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Não existem casos.	**92**
	Sociais – Direitos humanos – Liberdade de associação e sindicalização		
HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação colectiva pode correr risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Não existe risco de impedimento da liberdade de associação. Existe liberdade de associação, quer em sindicatos quer em associações do tipo Cooppenés.	**92**
	Sociais – Direitos humanos – Trabalho infantil		
HR6	Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	Não existe risco.	**NA**
	Sociais – Direitos humanos – Trabalho forçado e compulsório		
HR7	Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a sua erradicação	Não existe risco.	**NA**
	Sociais – Direitos humanos – Práticas de segurança		
HR8	Percentagem de pessoal de segurança treinado nas políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização	No 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.	**92**
	Sociais – Direitos humanos – Direitos indígenas		
HR9	Número total de ocorrências de violações de direitos das populações indígenas e acções tomadas		**NA**
	Sociais – Sociedade – Comunidade		
SO1	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída		**ND**
	Sociais – Sociedade – Corrupção		
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio analisadas relativamente a riscos associados com corrupção		**ND**
SO3	Percentagem de Colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anti-corrupção da organização		**ND**
SO4	Acções como resposta a ocorrência de situações de corrupção	Não existem casos.	**92**

(CONTINUA)

(CONTINUAÇÃO)

ID	Indicador	2008	Página
	Sociais – Sociedade – Política pública		
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e *lobbies*	• Sensibilização para a alteração da posição governamental no que respeita à redução do IVA nos Flocos de Cereais e nos Cereais de Pequeno-almoço. • Sensibilização dos órgãos governamentais europeus relativamente à posição quanto aos biocombustíveis, alegações nutricionais e rotulagem nutricional.	**93**
SO6	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos ou instituições relacionadas	Não são efectuadas quaisquer contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos ou a instituições relacionadas.	**93**
	Sociais – Sociedade – Concorrência desleal		
SO7	Número total de acções judiciais por motivos de concorrência desleal, *anti-trust*, práticas de monopólio e seus resultados	Não existem casos.	**93**
	Sociais – Sociedade – Conformidade		
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulações	Não houve lugar ao pagamento de multas por não cumprimento de leis e regulações.	**93**
	Sociais – Produto – Saúde e segurança do consumidor		
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados, visando a melhoria, e a percentagem de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos:		**93**
	• Desenvolvimento	Levantamento e avaliação dos riscos associados com vista a minimizá-los/eliminá-los.	
	• Produção	Estabelecimento dos pontos críticos de controlo com vista a garantir que as situações que podem colocar a saúde/segurança em risco estejam obrigatoriamente sob controlo.	
	• Liberação	Verificação de que todos os controlos foram devidamente efectuados e registados.	
	• Armazenamento e distribuição	Estabelecimento dos pontos críticos de controlo, com vista a garantir que as situações que podem colocar a saúde/segurança em risco estejam obrigatoriamente sob controlo.	
	• Seguimento do produto no mercado	Além das amostras de conservação mantidas e avaliadas ao longo da vida útil do produto, faz-se o seguimento dos contactos do consumidor, com vista a obter informações que podem levar a eventual alteração do estatuto dos produtos no mercado.	

(CONTINUA)

(CONTINUAÇÃO)

ID	Indicador	2008	Página
PR2	Número total de ocorrências de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	Situações já rectificadas: • Verificou-se a falta de uma licença para dois equipamentos de pressão na Fábrica de Avanca; • Recolha de produtos culinários fabricados em Vallodolid que podiam ter utilizado óleo de girassol contaminado com óleo mineral.	**94**
	Sociais – Produto – Rotulagem de produtos e serviços		
PR3	Tipo de informação dos produtos e serviços requeridos pelos procedimentos e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação	Acções desenvolvidas: • Compasso Nutricional Nestlé – 100% dos produtos (2008); • Valores Diários de Referência (esquema internacional GDA's) – 99% dos produtos (2008); • Aplicação da legislação referente a rotulagem e Rotulagem Nutricional e símbolo Ponto Verde – 100% dos produtos.	**59 – 61; 94**
PR4	Número de ocorrências de não conformidade com a legislação e códigos voluntários referente a informações e rotulagem dos produtos e serviços, por tipo	Não houve ocorrências a assinalar.	**94**
PR5	Práticas relacionadas com a satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisa sobre o assunto	Extracção de uma amostra de consumidores da base de dados para realização de um inquérito de satisfação por um instituto externo: • Resultados constantes do relatório IMR (Instituto de Marketing Research); • Índice de Satisfação do Consumidor com o SAC = 91% (Referente ao terceiro trimestre de 2008).	**94**

(CONTINUA)

(CONTINUAÇÃO)

ID	Indicador	2008	Página
	Sociais – Produto – Publicidade		
PR6	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínios		**74**
PR7	Número total de ocorrências de não conformidade com a legislação e com os códigos voluntários relativos a publicidade e marketing, incluindo anúncios, promoções e patrocínios, por tipo	Não houve ocorrências a assinalar.	**95**
	Sociais – Produto – Privacidade do Cliente		
PR8	Número total de reclamações substanciadas relacionadas com fuga de informação e perdas de dados de clientes	1 reclamação.	**95**
	Sociais – Produto – Conformidade		
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Ocorrências: – Nespresso: falta de indicação dos preços das cápsulas na loja do Chiado; – Nespresso: falta de documentação que titulava o estabelecimento para o exercício da actividade desenvolvida na loja do Porto. – Multas no valor total de 3.844 €.	**95**

Legenda:
NR – Não reportado.
ND – Não disponível nos actuais procedimentos e sistemas da Nestlé.
NA – Não aplicável à actual realidade da Nestlé.

Edição
Nestlé Portugal, S.A.
Direcção de Relações Corporativas
Rua Alexandre Herculano, 8
2799-554 Linda-a-Velha
Tel.: +351 21 414 85 00
Fax: +351 21 414 37 00
faleconnosco@pt.nestle.com
www.nestle.com

Consultoria
PricewaterhouseCoopers

Design e Produção Gráfica
Choice, Comunicação Global, Lda.

Tiragem
2.200 exemplares

Papel
SATIMAT GREEN, certificado de acordo com as normas
FSC – *Forest Stewarship Coucil* (Conselho de Manutenção da Floresta)
60% fibras recicladas/40% fibras virgens de florestas certificadas.

Depósito Legal
301971/09

Nestlé
Good Food, Good Life

Nestlé

Good Food, Good Life

Nestlé Portugal, S.A.
Rua Alexandre Herculano, 8
2799-554 Linda-a-Velha
Tel.: +351 21 414 85 00
Fax: +351 21 414 37 00
faleconnosco@pt.nestle.com
www.nestle.com